

Doskonalenie umiejętności poprzez efektywne szkolenia

Redakcja:

David Imber, David Booth,
Jakub Žabka, Katarzyna Sławińska



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

step
SKILLS TRAINING FOR EFFECTIVE PRACTICE

Doskonalenie umiejętności poprzez efektywne szkolenia

Redakcja: **David Imber, David Booth, Jakub Žabka, Katarzyna Sławińska**

Autorzy: **Zsuzsanna Antal, David Booth, Maria Chaloupkova, Ildiko Hanuliakova, David Imber, Christiana Knais, Maria Knais, Theodoros Kouros, Diana Kozakova, Mariann Magyar, Katarzyna Sławińska, Małgorzata Soltysiak, Jakub Žabka, Mirosław Żurek**

Recenzja: **dr hab. Małgorzata Kowalska**

Publikacja sfinansowana z funduszy Komisji Europejskiej w ramach programu Erasmus+. Publikacja została zrealizowana przy wsparciu finansowym Komisji Europejskiej. Publikacja odzwierciedla jedynie stanowisko jej autorów i Komisja Europejska oraz Narodowa Agencja Programu Erasmus+ nie ponoszą odpowiedzialności za jej zawartość merytoryczną.

Publikacja bezpłatna

Projekt Erasmus +: Skills Training for Effective Practice Nr.: 2014-1-SK01-KA200-000489

ISBN 978-83-7789-480-4

© STEP, Radom 2017

Wszelkie prawa zastrzeżone. Żadna część tej pracy nie może być powielana w jakikolwiek sposób bez pisemnej zgody, z wyjątkiem krótkich cytatów zawartych w artykułach krytycznych i przeglądach. Aby uzyskać więcej informacji, skontaktuj się z autorami lub partnerami projektu STEP. Zainteresowani czytelnicy mogą otrzymać od swojego zlecniodawcy własną kopię w formie wydruku pdf i proszeni są o przestrzeganie warunków korzystania z nich określonych w załączniku 3.

Tom 279

Monograficzna seria wydawnicza – Biblioteka Pedagogiki Pracy

Ukazuje się od 1987 r.

Projekt okładki: Iwona Nitek

Opracowanie wydawnicze: Iwona Nitek, Joanna Fundowicz



Wydawnictwo Instytutu Technologii Eksploatacji – PIB
ul. K. Pułaskiego 6/10, 26-600 Radom, tel. 364-42-41, fax 364-47-65
e-mail: instytut@itee.radom.pl <http://www.itee.radom.pl>

Spis treści

Wprowadzenie	5
Projekt STEP	7
Program STEP	9
Czym jest Program lub Kurs STEP?.....	9
Jak jest skonstruowany Program STEP?.....	10
Cele Programu STEP	11
Korzystanie z podręcznika	12
Doświadczenia z Programem STEP w trakcie przeprowadzonego w projekcie pilotażu.....	13
Broszura instalacyjna i jakość świadczonych usług	15
Program STEP – główne założenia	15
Instalacja programu.....	22
Zapewnienie jakości.....	28
Wsparcie dla pracodawców	28
Wsparcie dla uczestników/ słuchaczy	31
Efekty uczenia się i poziomy EFK.....	35
Przewodnik dla Użytkowników.....	37
Personel i trenerzy.....	37
Cele	38
Użyteczność według uczestników szkoleń, trenerów, menedżerów.....	40
Metody uczenia się i szkolenia oraz aktywność uczących się.....	41
Zasoby edukacyjne.....	43
Uczenie się na odległość i e-learning	47
Najczęściej zadawane pytania	55
Trenerzy i szkolenie	55
e-learning	58
Zaangażowanie pracodawców	58
Ewaluacja.....	59
Obserwacja umiejętności	61
Program nauczania.....	62
Przewodnik po zasobach on-line	65
Załącznik 1. Przewodnik użytkownika STEP	66

Załączniki dla uczestników szkolenia.....	71
Załącznik A – Formularz zgłoszeniowy.....	71
Załącznik B – Umowa szkoleniowa	72
Załącznik C – Procedura oceny	74
Załącznik D – Nadużycia i plagiat	80
Załącznik E – Bezpieczeństwo i higiena pracy	80
Załącznik F – Procedura odwoławcza	81
Załącznik G – Procedury skarg.....	81
Załącznik H – Polityka równości szans	82
Załącznik 2. Projekt STEP – Europejskie Ramy Kwalifikacji (ERK) Rezultaty uczenia się w obszarze wiedzy, umiejętności i kompetencji	83
Załącznik 3. Korzystanie z materiałów STEP – Prawa autorskie, adaptacje, koszty i dystrybucja	108
Załącznik 4. Powiadomienie o zgodzie dla słuchaczy i klientów.....	111
Załącznik 5. Czynniki zapewnienia jakości w dostarczaniu kursu.....	117
Kontakt z partnerami projektu STEP.....	121

Wprowadzenie

Wysokie bezrobocie i ciągle wykluczenie z zatrudnienia grup znajdujących się w niekorzystnej sytuacji, z dużym udziałem osób długotrwale bezrobotnych i młodych bezrobotnych, to wyzwania, z którymi musi się zmierzyć dzisiejsza Europa.

Gospodarka oparta na wiedzy i innowacjach ukierunkowana na generowanie nowych, zaawansowanych rozwiązań na rzecz zrównoważonego rozwoju wymaga wysokich kwalifikacji, dużej aktywności i tworzenia aplikacyjnych rozwiązań w sektorze gospodarki. Inwestowanie w wiedzę i umiejętności człowieka, a także dostosowanie systemu szkoleń do potrzeb rynku pracy jest kluczowym działaniem na rzecz gospodarki opartej na wiedzy.

Wysokie kwalifikacje oraz duża aktywność i zaangażowanie pracowników sprzyjają nie tylko rozwojowi przedsiębiorstwa, ale także dostarczają nowych innowacyjnych rozwiązań wspierających zrównoważony rozwój. Jednakże osoby zagrożone wykluczeniem społecznym, w tym długotrwale pozostające bez zatrudnienia znajdują się w o wiele gorszej sytuacji na rynku pracy. Często zdarza się, że oferowane programy są niewystarczające i nieskuteczne dla osób potrzebujących pomocy.

W projekcie „Skills Training for Effective Practice” (STEP), projekt numer 2014-1-SK01-KA200-000489, realizowanym w ramach programu Unii Europejskiej Erasmus+, międzynarodowe konsorcjum dokonało przeglądu dowodów naukowych z całego świata na temat najbardziej skutecznych metod poradnictwa pomagającego ludziom wybrać i odnieść sukces w odpowiednich karierach.

Opracowany w projekcie program szkoleniowy dla doradców zawodowych, doradców ds. zatrudnienia i innych osób pracujących z grupami znajdującymi się w niekorzystnej sytuacji umożliwia stosowanie skutecznych metod doradczych, opartych wyłącznie na umiejętnościach, które są niezbędne w planowaniu i rozwoju kariery zawodowej.

Niniejsza publikacja podsumowuje wyniki badań przeprowadzonych na Cyprze, w Polsce, Słowacji, Węgrzech i Wielkiej Brytanii. W skład konsorcjum wchodził przedstawiciel:

- TREXIMA Bratislava, spol. s r.o., Słowacja – koordynator
www.trexima.sk; zabka@trexima.sk
- Vocational Rehabilitation Consultants Ltd , Wielka Brytania
www.vrconsultuk.com; contact@vrconsultuk.com
- Spoluprácou pre lepšiu budúcnosť – Veľký Meder, Słowacja
www.ozbuducnost.sk; ildiko.hanuliakova@gmail.com,
info@ozbuducnost.sk
- M.M.C Management Center Limited, Cypr
www.mmclearningsolutions.com; eu@mmclearningsolutions.com
- Human Profess Közhasznú Nonprofit Kft., Węgry
www.humanprofess.hu; zsuzsanna.antal@humanprofess.hu
- Instytut Technologii Eksploatacji-Państwowy Instytut Badawczy, Radom, Polska
www.itee.radom.pl; katarzyna.slawinska@itee.radom.pl

Projekt STEP

Dziękujemy za okazanie zainteresowania programem STEP

Celem projektu STEP „Skills Training for Effective Practice” było opracowanie programu nauczania na potrzeby doradztwa zawodowego, który będzie skoncentrowany na „umiejętnościach aktywnych”, co przyczyni się do poprawy jakości usług na rzecz absolwentów programów kształcenia i szkolenia zawodowego. Umożliwi doradcom zawodowym pomoc tym, którzy najbardziej jej potrzebują (grupom znajdującym się w niekorzystnej sytuacji oraz osobom o słabych umiejętnościach zatrudnienia) poprzez identyfikację potrzeb szkoleniowych, co przyczyni się do unowocześnienia usług.

Badania podjęte w projekcie STEP miały na celu określenie „aktywnych form” skutecznej pomocy osobom długotrwale bezrobotnym w poszukiwaniu zatrudnienia. Opracowany zbiór zasobów, można wykorzystać do tworzenia szkoleń lub rozwoju umiejętności dla doradców ds. zatrudnienia. Zasoby i metody w STEP zapewniają sprawdzone, skuteczne i etyczne sposoby pomagania osobom znajdującym się w niekorzystnej sytuacji i ich pracodawcom w osiągnięciu i utrzymaniu odpowiedniej pracy. Program STEP opiera się na sprawdzonych danych na temat tego, co naprawdę działa w doradztwie dotyczącym zatrudnienia.

Niniejszy podręcznik ma służyć jako przewodnik dla osób przygotowujących szkolenia w programie STEP.

Program STEP został stworzony przez międzynarodowy zespół, który zbadał światowe dowody na temat tego, co działa w zakresie poradnictwa zawodowego, wykorzystał uzyskane wyniki tworząc program umiejętności dla doradców, wyszkolonych trenerów, a także testował i ocenił program nauczania z 80 doradcami w czterech krajach. Rezultatem tej pracy jest program nauczania zgodny z aktualnym rozumieniem tego, jak powinno wyglądać skuteczne doradztwo zawodowe i pomoc w rozwoju kariery zawodowej w połączeniu z wytycznymi jakościowymi dotyczącymi wprowadzania i stosowania programu nauczania.

Opracowany program STEP charakteryzuje się następującymi cechami:

- dotyczy osób znajdujących się w trudnej sytuacji (nieuprzywilejowanych), które poszukują pracy oraz ich przyszłych lub obecnych pracodawców;
- jest zgodny z naukowymi dowodami na temat aktywnych składników skutecznego doradztwa w zakresie zatrudnienia,
- może być dostosowany do różnych programów, środowisk legislacyjnych i opieki społecznej,
- można go wdrożyć za pomocą e-learningu wspierającego metody nauczania bezpośredniego,
- podkreśla umiejętności doradców,
- położono nacisk na przeniesienie umiejętności na praktyczne wykonywanie zawodu,
- uwydatniono zaangażowanie pracodawców,
- zaakcentowano obserwacyjną ocenę umiejętności.

Co rozumiemy przez: „dowody naukowe”, „co działa” i „skuteczne umiejętności”?

Poszukując „*dowodów naukowych*”, priorytet nadano losowym, kontrolowanym badaniom projektów dotyczących poradnictwa zawodowego i ich metodologii. Zbadano metodę stosowaną wobec „innych metod”; którymi były zazwyczaj brak działania lub wcześniejsze działania. Dowody wykazały, że testowana metoda dawała lepsze wyniki.

Pod uwagę wzięto przeprowadzone niezależne badania inferencyjne (analiza statystyczna, systematyczne przeglądy, itp.) oraz niewielkie do samodzielnego zgłaszania, oświadczenia dotyczące polityki i niesprawdzone twierdzenia dotyczące dobrych praktyk. Z wynikami międzynarodowych badań przeprowadzonych w Polsce, Słowacji, Węgrzech, na Cyprze i w Wielkiej Brytanii można się zapoznać w publikacjach: *Doradztwo Zawodowe w Teorii i Praktyce* (w języku słowackim: *Kariérové poradenstvo v teórii a praxi*) oraz w monografii naukowej *Work-Personal Life: Between Harmony and Disintegration* (2015).

Przez używane pojęcie: „*co działa*” rozumiemy działania, zachowania i organizację przedstawione w dowodach na to, że większa liczba klientów zaczyna pracować przy wyższych stawkach i dłuższych okresach niż z wykorzystaniem innych metod.

Poprzez „*skuteczne umiejętności*” rozumiemy myślenie, planowanie, zachowanie i umiejętności interpersonalne pokazane przez doradców, którzy:

- angażują się w działania „co działa”
- lub stosują ściśle powiązane techniki konsultacyjne znalezione w poradnictwie terapeutycznym i osobistym i które zostały przedstawione poprzez szeroko zakrojone, losowe, kontrolowane próby skuteczności.

Program STEP

Czym jest Program lub Kurs STEP?

Program STEP ma na celu pomóc osobom, które udzielają porad dotyczących zatrudnienia w celu wykorzystania najbardziej efektywnych umiejętności. Ogólnie mówiąc, jest to seria lub zbiór pokazów i sesji treningowych, które umożliwiają doradcom oglądanie i ćwiczenie umiejętności pozwalających im pomagać swoim klientom. W szerszym ujęciu jest to starannie zorganizowany program działań, który umożliwia doradcom opanowanie złożonych i różnorodnych umiejętności związanych z pomaganiem innym w samodzielnym zarządzaniu „własnym życiem” na rynku pracy.

Program STEP jest więcej niż tylko programem nauczania na kursie. Opiera się na dostępnych dowodach naukowych na temat działań, programów i umiejętności, które powodują, że klienci są zatrudniani, pozostają w pracy dłużej i zarabiają więcej, wykonując swoją pracę. U podstaw całego kursu leży przekonanie, że klient zarówno ma prawo być na tyle świadomy i przygotowany, żeby kontrolować własną przyszłość, jak również żeby podejmować własne świadome decyzje. Program uznaje rynek pracy za niedoskonały, jako to miejsce konkurencji i złożoności, w którym dzisiejsze informacje są jutro nieaktualne, a tym samym ważne jest zaangażowanie, kontakt z pracodawcą, dbałość o szczegóły i elastyczność.

Program STEP zapewnia materiały bazowe i procesy opracowywania kursów umiejętności lub wydarzeń związanych z uczeniem się (edukacyjnych), dostosowane do potrzeb uczestników i ich sytuacji. Podkreśla zarówno procedury uczenia się, jak i jakość, tak samo jak rzeczywiste plany lekcji. Korzystając z programu STEP, trenerzy i pedagodzy będą mogli tworzyć własne kursy doskonalenia umiejętności. Będą w stanie sprostać ich potrzebom, a także zaspokajać potrzeby usług związanych z zatrudnieniem i karierą, co czyni je skutecznymi dla lokalnych mieszkańców na lokalnym rynku pracy.

Jak jest skonstruowany Program STEP?

STEP zawiera kilka kluczowych elementów, co sprawia, że jest przydatny w każdym środowisku pracy i środowisku działania służb zatrudnienia:

- Zazwyczaj zaangażowani są zarówno pracodawca, jak i doradcy ds. zatrudnienia. Może to być publiczna służba zatrudnienia, szkoła, uniwersytet lub ośrodek szkoleniowy, prywatny wykonawca dla rządu, gminy lub władz lokalnych, organizacja pozarządowa lub organizacja charytatywna albo organizacja, która prowadzi samorządy.
- Uczestnicy kursu ćwiczą swoje umiejętności od początku, stopniowo rozwijając naukę przedmiotu do dobrego poziomu.
- Wyzwania dla uczestników kursów są zazwyczaj stawiane stopniowo, w środowisku, które oferuje zachętę i pomocne opinie zwrotne.
- W miarę możliwości nauka odbywa się zarówno w pracy, jak i w klasie i jest prowadzona zarówno indywidualnie, jak i grupowo. Podkreślono znaczenie zdobywania doświadczenia praktycznego i ćwiczenia umiejętności.
- Uwzględnione zostały wizyty i badania rzeczywistych miejsc pracy.
- Istnieje możliwość wykorzystywania zarówno systemu e-learningowego, jak i informatycznego, ale tylko wtedy, gdy przyczynia się to do wzrostu umiejętności i zrozumienia, a nie jako tani zamiennik bardziej odpowiednich metod.
- Dowody na to, co działa, decydują o tym, czego się naucza.
- Popularne, a nawet pozornie autorytatywne metody, techniki i podejścia są wykluczone, a przynajmniej krytycznie traktowane, jeśli nie odpowiadają zasadom dowodowym i „co działa”.
- Zachęca się do przeprowadzania krytycznych badań i do dostępu do teorii, ale stanowi to jedynie ograniczoną część programu nauczania i nie jest przedmiotem oceny. Celem uczących się jest zdobywanie wiedzy na temat teorii i dowodów oraz przemyślane i krytyczne podejście do nowych rzeczy.
- Nauka prowadzi do nabycia zdolności behawioralnych stosowanych w złożonym otoczeniu międzyosobowym.
- Postępy i osiągnięcia uczestników są mierzone ich zdolnościami do robienia właściwych rzeczy w realnym lub życiowym otoczeniu. Opisy i rozprawy są użytecznymi materiałami pomocniczymi, ale nie zastępują rzeczywistej praktyki. Ani uczestnictwo, poziom innych kwalifikacji, ani kadencja (długość okresu pracy) nie są uważane za ważne substytuty, chociaż wszystkie mogą być istotne.
- Oczekuje się, że uczestnicy będą pracować sumiennie i rzetelnie, niemniej nie są oni ponaglani i stresowani do tego stopnia, w którym mogłoby nastąpić zmniejszenie ich możliwości. Przyjemność płynąca z nauki jest cenionym czynnikiem przyczyniającym się do sukcesu. W programie STEP nie ma miejsca na stres egzaminacyjny.

Cele Programu STEP

Celem szkolenia w programie STEP jest podniesienie umiejętności doradców w zakresie udzielania porad dotyczących zatrudnienia. Istnieją trzy ważne i znaczące rezultaty:

1. Zwiększa się zdolność¹ klienta do podejmowania wyborów i działania w sposób niezależny i efektywny na wybranym rynku pracy.
2. Następuje wsparcie dotychczasowych lub przyszłych pracodawców poprzez dostarczenie lepszych pracowników i umacnianie się relacje z obsługą serwisu zatrudnienia.
3. Następuje poprawa efektywności usług wsparcia zatrudnienia poprzez rezultaty 1 i 2.

Wyniki od pierwszego do trzeciego zostały ponumerowane w celu podkreślenia stopnia ważności: pierwszy rezultat jest najważniejszy, a drugi, który również jest przedmiotem zainteresowania i działania STEP, ma na celu wsparcie pierwszego rezultatu. Podobnie, jeśli drugi rezultat został osiągnięty, trzeci staje się możliwy. Zwiększenie skuteczności w usługach zatrudnienia, choć często jest ono określone jako główny cel, jest w istocie konsekwencją poprzednich działań.

Badania będące podstawą podejścia STEP wykazują, że w trakcie prowadzonych programów zatrudnienia może nastąpić znacząca poprawa stanu zdrowia klienta i ich dobrego samopoczucia psychicznego na tyle, że klienci mogą wziąć udział w programach doradczych. Umiejętności interpersonalne zawarte w STEP mają wiele wspólnego z tymi stosowanymi w niektórych terapiach; ale STEP nie dotyczy prowadzenia terapii. Cele programu STEP nie powinny obejmować:

- terapii fizycznej lub psychologicznej klientów,
- uwarunkowania psychologicznego w odpowiedzi na stan psychiczny klientów lub doradców,
- dostosowania społecznego lub integracji,

choć zauważono, że zmiana, poprawa lub pogarszanie się może mieć skutek uboczny, a znaczące pogorszenie powinno prowadzić do ponownej weryfikacji usług oferowanych klientowi.

¹ W podręczniku wykorzystujemy osobę „klienta”, aby odnieść się do osoby, która otrzymuje poradę i służbę w zakresie zatrudnienia lub pracy; osobę „doradcę” odnoszącą się do osoby udzielającej wsparcia i porady klientowi oraz „usługodawcy” lub „usługę wspomagającą zatrudnienie” odnoszącą się do organizacji, która zatrudnia doradcę.

Korzystanie z podręcznika

Niniejszy podręcznik dostarcza informacji niezbędnych do skonstruowania programu STEP, który jest dostosowany do potrzeb klientów, w określonym lokalnym systemie poradnictwa zawodowego oraz na konkretnych lokalnych szkoleniach i akredytacjach. Nie zastępuje pracy nad opracowaniem programu, ale dostarcza przewodnika projektowego, w tym zawartości, standardów jakości, procedur prób i menu ćwiczeń.

Podręcznik jako całość może okazać się kłopotliwy dla każdego, kto opracowuje nowy projekt szkoleniowy; ale nasze praktyczne doświadczenie wykazuje, że dobre wyniki można osiągnąć przy dość skromnych nakładach. Nie spodziewamy się, żeby każda instalacja lub przykład STEP były uciążliwym przedsięwzięciem, ani nie chcemy, aby użytkownicy czuli, że nie mogą rozpocząć tego, co byłoby zbyt trudne do zakończenia. Znaczące uzupełnienia i ulepszenia bardziej tradycyjnych metod szkoleniowych można uzyskać, stosując się do podstawowych zasad (zob.: dostarczenie szkolenia w podręczniku dotyczącym jakości, a także efekty uczenia się i zasoby edukacyjne z podręcznika instalacji).

Zarówno sam podręcznik, jak i cele edukacyjne nie mogą zbyt obszernie opisywać każdego detalu dotyczącego wymaganych umiejętności znajdujących się w polu zainteresowań oferowanego poradnictwa zawodowego. Takie szczegółowe podejście doprowadziłoby do opracowania potężnego tomu, a przecież są inne teksty źródłowe rekomendowane celem wyszukania informacji szczegółowych². W praktyce uważamy, że połączenie płynności i pewności w wykorzystaniu podstawowych umiejętności, szacunku dla klientów i zrozumienia teorii są wystarczające, aby uczestnicy szkolenia stali się skuteczni i kontynuowali rozwój swoich umiejętności poprzez przemyślaną aplikację w miejscu pracy.

Podczas korzystania z tego podręcznika sugerowane jest, aby:

- nowy czytelnik mógł zapoznać się z całością proponowanych pojęć i terminów,
- programista kursu pamiętał o zasobach czasu, wysiłku, ludzi i funduszy podczas czytania w różnych sekcjach, aby dokonać wstępnych wyborów na temat sposobu ich zbudowania,
- na etapie projektowania kursu przede wszystkim zadbać o potrzeby w zakresie uczenia się wynikające z analizy potrzeb szkoleniowych, a także o cele kształcenia oraz czynniki zapewnienia jakości,
- w miarę rozwoju głównych kierunków projektowania, podręcznik dotyczący zapewnienia jakości pomógł w szczegółowym opisie strategii edukacyjnej. Zaleca się, aby podczas szczegółowego planowania przeczytać podręcznik dotyczący zapewnienia jakości równoległe z celami nauczania i instrukcją podaną w podręczniku instalacji.

² Przykładem może być pozycja: Miller, W. R., & Rollnick, S. (2012). *Motivational Interviewing, Third Edition: Helping People Change*. New York: Guilford Press; or McGill, I. & Beaty, L. (2002) *Action Learning, Second Edition*. Routledge Falmer.

Doświadczenia z Programem STEP w trakcie przeprowadzonego w projekcie pilotażu

W trakcie realizacji projektu Erasmus+: „Skills Training for Effective Practice” nastąpiło pilotażowe wdrożenie rezultatów projektu na Cyprze, na Węgrzech, w Polsce i w Słowacji. Około 80 osób wzięło udział w charakterze uczących się (doradców) pochodzących z różnych środowisk: niektóre z tych osób były nowicjuszami, jeśli chodzi o poradnictwo w zakresie zatrudnienia, kilka doświadczonymi doradcami, niektóre osoby były z sektora organizacji pozarządowych, niektóre z publicznych służb zatrudnienia. Uczestnicy szkolenia zostali poproszeni o oszacowanie stopnia ich pewności siebie podczas wykonywania swojej pracy przed i po treningu.

Stwierdzono, co następuje:

- szkolenie STEP zwiększyło zaufanie u 155 z 158 odpowiedzi,
- szkolenie zwiększyło zaufanie zarówno w przypadku nowych, jak i doświadczonych doradców,
- szkolenie zwiększyło zaufanie zarówno w przypadku grup mieszanych, jak i grup korzystających z jednej usługi wsparcia zatrudnienia.

Dzięki przeprowadzonym pilotażowym testom okazało się, co następuje:

- Ważna jest zgodność z programem nauczania. Projektanci kursu mogą skłaniać się do dodawania lub zastępowania elementów niezgodnych z programem nauczania. Pokusa powinna być odparta! Program nauczania został zaprojektowany tak, aby uwzględniał to, co działa i wykluczyć to, co jest nieskuteczne
- Odpowiadając na lokalne usługi, ustawy, budżety i praktyki, projektanci kursu mogą obejmować niezbędną wiedzę i procedury serwisowe dla STEP, ale wprowadzone modyfikacje nie mogą zmieniać treści umiejętności. Jeśli dojdzie do wyraźnego konfliktu pomiędzy STEP a tym, co jest wymagane legalnie lub przez usługę, w której pracują doradcy, założenia programu STEP powinny być traktowane priorytetowo.

Przenoszenie umiejętności od szkolenia do miejsca pracy wymaga:

- aktywnego wsparcia doradców przez pracodawców,
- współpracy trenerów z miejscem pracy, w tym nauka w miejscu pracy, sprzężenie zwrotne, wsparcie i mentoring,
- starannego wyboru celów dotyczących zmiany zachowania doradców w pracy,
- współpracy w zakresie logistyki i spraw związanych z siłą roboczą: czas trwania i czas szkolenia obejmujący brak pracy, korzystanie z osobistego czasu, np. weekendy i wiele innych.

Trenerzy potrzebują czasu, aby się przygotować i rozwijać własne umiejętności trenerskie w tym nowym programie nauczania. Dla doświadczonych trenerów nie powinno to być trudne, ale tylko dobre przygotowanie tworzy wymaganą jakość.

Trenerzy powinni być ekspertami w zakresie doradztwa zawodowego. Ich umiejętności pozwalają im podać przykłady i opinie, aby zapewnić uczestnikom właściwe umiejętności.

Chociaż wymagająca, obserwacja umiejętności w praktyce jest najlepszą metodą indywidualnej oceny uczestników i wpływu szkolenia. Środki zastępcze, takie jak ocena własna, są przydatne, ale ograniczone. Tradycyjne arkusze ocen po zakończeniu kursu stanowią niewielką wartość.

Testy porównawcze programów szkoleniowych zapewniają prawidłowe uzasadnienie usprawnień, ale wymagają bardzo ścisłej kontroli i nadzoru, jeśli mają zapewnić znaczące wyniki. Idealnym rozwiązaniem byłoby przeprowadzanie ich przez niezależnych obserwatorów.

Jeśli nie stosuje się testów porównawczych i obserwacji umiejętności, istnieje ryzyko, że niemal każda interwencja będzie pozytywnie raportowana przez uczestników i trenerów. Sprawozdawczość taka powinna być oceniana bardzo uważnie.

Broszura instalacyjna i jakość świadczonych usług

Poszczególne rozdziały i jednostki Programu STEP oraz metody i arkusze ewaluacyjne można znaleźć w Poradniku dla uczestnika zamieszczonym w Załączniku 1.

Program STEP – główne założenia

Program STEP składa się z wielu elementów kształcenia (procedur, treści, metod, ocen itp.) i obejmuje określony styl uczenia się, który wspiera zdobywanie umiejętności zawodowych w zakresie doradztwa zawodowego.

Zmiana nawyków

Celem programu powinno być wdrożenie nowo nabytych umiejętności i wiedzy w codziennej pracy, co prowadzi do:

- bardziej skutecznego świadczenia usług,
- bardziej sprawnych i pewnych klientów,
- osiągnięcia wcześniejszych celów mniejszej liczby sesji

osiągniętych przez:

- relacje zawodowe oparte na zaufaniu oraz dobrej komunikacji z klientem,
- przeprowadzaniu sesji doradczych opartych na szczegółowej analizie potrzeb edukacyjnych, co skutkuje lepszymi osiągniętymi efektami w rozwiązywaniu problemów, jak i identyfikacją problemów,
- bardziej skuteczne planowanie działań,
- lepsze dopasowanie osób do pracy,
- wykorzystanie kompetencji znajdujących się w programie nauczania,
- współpracę i utrzymywanie kontaktów z innymi organizacjami,
- rozwijanie relacji i współpracy z pracodawcami,
- stosowanie pojęcia i praktyki własnej skuteczności.

Wykorzystano pojęcia: „program”, a nie „kurs” czy „kwalifikacja”, aby podkreślić, że Program STEP można dopasować do różnych zastosowań.

Dla nowicjuszy w poradnictwie zawodowym

Zazwyczaj będą to „ogólne” kursy STEP i oceny mające na celu przygotowanie słuchaczy do pracy i aktywności zawodowej w zakresie poradnictwa zawodowego, zapewniając im pełen zakres umiejętności i doświadczenia. Takie ustalenia będą zawsze:

- zawierać pełny program nauczania, chyba, że uczestnicy zostali ocenieni przez obserwację umiejętności, jako posiadający już pewne umiejętności,
- uwzględniać rzeczywistą ocenę sytuacji na rynku pracy, pracodawców oraz, w miarę możliwości, z klientami, najlepiej poprzez praktyczne staże lub staż pracy.

Dla doskonalenia zawodowego i doskonalenia umiejętności konsultantów i doradców kariery

Mogą to być specjalne kursy STEP dla pracodawców w celu przygotowania nowych pracowników lub doksztalcania istniejącego personelu poprzez szkolenie praktyczne. Kursy te będą zawsze:

- wykorzystywać Analizę Potrzeb Szkoleniowych uczestników do wybrania celów uczenia się spośród pełnego zakresu,
- zapewniać uczestnikom możliwości przeglądania całej swojej dotychczasowej praktyki oraz do zbadania elementów teoretycznych i etycznych oprócz innych potrzeb w zakresie umiejętności,
- uwzględniać rzeczywistą ocenę sytuacji na rynku pracy, pracodawców oraz, w miarę możliwości, z klientami, w celu dokonania niezbędnych dostosowań do wcześniej istniejącej praktyki,
- mogą być prowadzone w godzinach pracy.

Programy STEP są równie ważne w publicznych organizacjach pozarządowych, jak i w sektorze prywatnym.

Ocena – tylko programy

Nie zapewniają one uczenia się, ale oceniają kandydatów, aby sprawdzić, czy i w jak dużym stopniu odpowiadają Celom Kształcenia STEP. Powinni oni:

- rygorystycznie stosować procedury oceny STEP,
- dostarczać zachęcających i opartych na faktach informacji zwrotnych dla kandydatów na poparcie ich rozwoju i podejmowania decyzji dotyczących własnych potrzeb w zakresie uczenia się.

A także mogą:

- oceniać podgrupę Celów Kształcenia wspierających Analizę Potrzeb Szkoleniowych lub ogólnie stanowić wsparcie dla programów rozwoju pracowników.

Program STEP powstał w oparciu o dowody pochodzące z międzynarodowych badań i analiz nad tym, co jest skuteczne w doradztwie zawodowym. Jest ukierunko-

wany na skuteczną praktykę, jednocześnie uwzględniającą i ceniącą wiedzę i teorię jako część rozwoju umiejętności. Nie ma tu miejsca na uczenie teoretycznych przypadków na żadnym poziomie, czy też na badanie bazowej wiedzy czy czytania tekstów z literatury fachowej, które byłyby często wymagane na pewnych poziomach kwalifikacji. Celem jest pomaganie ludziom, aby stali się umiejętnymi, skutecznymi i krytycznymi praktykami. Program STEP może być oferowany jako samodzielny program, jako całość lub w jednostkach modułowych. Może być również osadzony w szerszym kontekście edukacyjnym lub zawodowym, pod warunkiem że kryteria jakości programu STEP nie są rozmyte. Te kryteria jakości decydują o efektywności programu STEP, a projekty lub kursy, w których ich nie uwzględniono, nie powinny być uznane za adekwatne do posiadania nazwy STEP.

Główne części programu STEP i adekwatnych projektów

Główne części programu STEP i adekwatnych projektów powinny zawierać:

- wsparcie dla pracodawców,
- analizę potrzeb szkoleniowych,
- efekty uczenia się i cele edukacyjne,
- zasoby szkoleniowe,
- plan nauki, media i metody oraz opcjonalne elementy e-learningu i nauczania na odległość,
- przewodnik dla Użytkowników,
- procedurę oceny wstępnej,
- procedurę ewaluacji,
- rekrutację i przygotowanie trenera,
- wsparcie dla trenerów.

Zaangażowanie organizacyjne i wsparcie w zarządzaniu przez pracodawcę (pracodawców) uczestników

Zakres rozwoju zawodowego oraz zaangażowanie i chęć podnoszenia kwalifikacji pracowników są ważnymi czynnikami przy podejmowaniu decyzji o skłonności organizacji do wsparcia.

Wsparcie szkoleń i uczenia się przez pracodawcę przyczynia się do osiągnięć uczestników. Aby móc skutecznie to wykorzystać, kurs musi być osadzony w odpowiednim środowisku. Ważne jest, aby wiedzieć, w jaki sposób organizacja może wspierać uczestników biorących udział w szkoleniach. Działalność organizacji powinna koncentrować się na celach szkolenia. Dlatego należy wykonać następujące czynności:

- skorzystać z pomocy pracodawcy na początku kursu,
- uwzględnić pracodawcę w wyborze celów i projektu kursu,

- określić korzyści płynące dla organizacji,
- wykazać wyraźny związek między szkoleniem a lepszym świadczeniem usług dla konkretnej grupy docelowej klienta,
- rozpoznawać i dostosowywać się do sytuacji pracodawcy, np. poprzez dostarczanie materiałów istotnych dla grupy klientów, kosztów, przepisów ustawowych itp.,
- dla uczących się uwzględnić praktykę w pracy,
- przekazywać informacje zwrotne dla pracodawcy,
- uwzględnić pracodawcę w ocenie.

Szkolenia mogą być zaprojektowane tak, aby były elastyczne w celu uwzględnienia programu nauczania w różnych ramach czasowych i trybach uczenia się. Wybór konkretnych dni (dni tygodnia i weekendy), częstotliwość treningu, sezon, czas trwania mogą być dostosowane.

Niektóre zmiany w normalnych wzorach pracy mogą być konieczne, aby umożliwić pracownikom przystąpienie do szkolenia, np.:

- zmiany harmonogramów, tygodniowych lub dziennych planów,
- przegrupowanie zadań, wykonywanie zadań administracyjnych w innym czasie lub w domu,
- delegowanie pracy innym pracownikom.

Zmiany codziennej rutyny pracy są zminimalizowane, jeśli trening odbywa się poza biurem lub godzinami konsultacji, a kierownictwo zapewnia, że pracownicy mają prawo do niektórych dni szkoleniowych.

Analiza potrzeb szkoleniowych STEP (ang. LNA)

Analiza potrzeb szkoleniowych STEP powinna być stosowana, aby:

- określić powód lub ogólny cel Programu dla organizacji zatrudniającej i dla indywidualnego uczestnika,
- wybrać cele kształcenia, które mają zostać osiągnięte,
- planować wykorzystanie metod i zasobów uczenia się,
- zapewnić, że program jest odpowiedni dla osób uczących się,
- dowiedzieć się o wcześniej istniejących umiejętnościach uczestników i potrzebie zdobycia dodatkowych umiejętności,
- dostosować dokumentację i procesy administracyjne,
- ustanawiać kryteria oceny.

Analiza Potrzeb Szkoleniowych może być etapem czysto przygotowawczym. Może to również stanowić bardziej szczegółową ocenę wcześniejszego uczenia się, wykorzystując ocenę umiejętności uczących się przez STEP tak, aby uczestnicy zbierali/dostarczyli dowody swoich umiejętności od początku, a trenerzy byli w stanie odpowiednio dostosować działania.

Rezultaty nauki

Cele edukacyjne STEP są rozmieszczone w dwunastu jednostkach, z których każda zawiera krótkie notatki dotyczące powiązanych elementów teorii lub wiedzy. Zawierają one wskazówki dotyczące niezbędnego wcześniejszego uczenia się i klasyfikowania.

Wskazówki i formularze do wykorzystania w ocenie kandydatów do certyfikatu STEP znajdują się w Przewodniku dla użytkowników.

Cele edukacyjne programu należy wybierać spośród dwunastu jednostek:

- wiedza, umiejętności i kompetencje dla wybranych celów powinny być włączone i udostępnione uczestnikom,
- dla każdego modułu wymagane są odpowiednie tryby nauki i zasoby.

Zasoby edukacyjne

Typowe zasoby edukacyjne zawierają:

- pokazy – przez trenera lub wideo,
- prezentacje i omówienie przykładów, dowodów na umiejętności i zastosowanie umiejętności,
- sesje ćwiczeń mikroumiejętności z odgrywaniem ról z kolegami, trenerami lub aktorami,
- większą lub bardziej złożoną sesję ćwiczeń umiejętności przy wykorzystaniu roli z kolegami, trenerami lub aktorami,
- czytanie materiałów i prac referencyjnych, online lub w formie drukowanej.
- praktykę w pracy,
- nadzór w pracy prowadzony przez trenera lub wykwalifikowanego przełożonego,
- ustawienia w klasie,
- studia indywidualne metodą tradycyjną lub online,
- uczestnictwo w grupie,
- opinie trenera osobiście, online lub twarzą w twarz dla danej osoby lub grupy,
- informacje zwrotne dla trenera dotyczące przesłanych prac lub nagrań.

Zasoby edukacyjne, które mają być wykorzystane, mogą pochodzić z istniejących ćwiczeń, elementów e-learningowych, tekstów, studiów przypadków i innych zasobów obecnie dostępnych przez partnerów STEP i/lub stworzonych przez dostawcę Programu zgodnie z Instrukcją Jakości STEP.

Plan nauki, w tym media, metody i fakultatywne elementy e-learningu i nauczania na odległość

Plan nauczania jest szczegółowym planem tego, co będzie dostarczone każdemu uczącemu się. Plan powinien zawierać:

- wiele działań edukacyjnych (ćwiczeń), które wyraźnie wzmacniają ogólne cele nauczania, określone w analizie potrzeb uczestników (Analiza Potrzeb Szkoleniowych),
- harmonogram, który pokazuje sekwencję i terminy działań,
- role i obowiązki instruktorów w każdym ćwiczeniu,
- oczekiwane działania uczestników szkolenia, pracodawców i innych osób podczas każdego ćwiczenia,
- wykorzystanie zasobów w ćwiczeniach,
- procedury oceniania,
- procedury ewaluacji.

Plan nauki powinien obejmować również „fazę instalacji” zawierającą:

- przygotowywanie mediów i pomocy technicznych, takich jak zakwaterowanie, pomoce dydaktyczne, systemy e-learningowe, internetowe konferencje i nauka, urządzenia do pobierania i drukowania oraz online, a także dokumenty w wersji papierowej;
- przetestowanie nośników i pomocy technicznych, aby zapewnić ich działanie zgodne z założonym planem;
- szkolenie użytkowników mediów technicznych (szczególnie trenerów, uczestników, słuchaczy) w celu zapewnienia ich pełnego zaufania;
- przygotowanie uczestników do tego, czego mogą się spodziewać i czego oczekuje się od nich zarówno w zakresie wykonywania ćwiczeń technicznych, jak i ćwiczeń osobowych, jak na przykład odgrywanie ról, korzystanie z nagrywania lub systemów internetowych itp.

Podręcznik uczestnika szkoleń

Podręcznik uczestnika szkoleń zapoznaje słuchacza z kursem i daje mu podstawową dokumentację. Nie zastępuje on Analizy Potrzeb Szkoleniowych ani wdrożenia uczestników do kursu, które to powinny być przeprowadzane przez miejscowych pracowników lub opiekunów.

Podręcznik użytkownika zawiera następujące sekcje, z których każda wymaga weryfikacji i uzupełnienia przez dostawcę kursu w celu spełnienia lokalnych warunków, nauczania, metod, zasad i przepisów, obejmując:

- ✓ organizacje i pracownicy,
- ✓ przegląd programu,
- ✓ informacje o rejestracji i certyfikacji,
- ✓ lista kontrolna wdrożenia,
- ✓ wdrożenie,

- ✓ harmonogram Programu,
- ✓ szczegółowe informacje na temat rozdziałów (Units) (wyniki uczenia się i kryteria oceny dla wybranych rozdziałów (Units)),
- ✓ dokumentacja oceny,
- ✓ planowanie oceny i informacja zwrotna,
- ✓ polityka plagiatowa/niedociągnięci,
- ✓ zdrowie i bezpieczeństwo (zasady BHP),
- ✓ procedura odwoławcza kandydata,
- ✓ procedura reklamacji,
- ✓ polityka równości szans.

Procedura oceny STEP

Ocena STEP powinna koncentrować się na obserwowalnych wynikach kompetencji każdego kandydata, który ma otrzymać certyfikat STEP.

Nie wolno pomijać obserwacji wyników ani zastępować:

- ✓ wymogów obecności,
- ✓ studiowania/nauki przez określone minimum czasu,
- ✓ egzaminu (-ów) z wykorzystaniem esejów, kwestionariuszy wielokrotnego wyboru, prac dyplomowych,
- ✓ wymagania odrębnego ustalonego standardu edukacji, np. wyższego stopnia, uznanych kwalifikacji zawodowych.

Te metody oceny można zastosować dodatkowo, jako element oceny STEP tylko wtedy, gdy są konieczne do wydania oficjalnie uznanego świadectwa edukacyjnego. Najbardziej skuteczne ocenianie jest przeprowadzane w ustawieniach rzeczywistych, ale mogą też być używane symulacje zbliżone do rzeczywistych.

Osoby posiadające kompetencje w korzystaniu z umiejętności STEP mogą być ocenione pod kątem certyfikatu STEP:

- ✓ niezależnie od wszelkich innych kwalifikacji lub oceny,
- ✓ w ramach innej kwalifikacji lub oceny, gdzie spełniono kryteria STEP,
- ✓ bez dodatkowego szkolenia, jeśli istnieją powody, aby sądzić, że posiadają już niezbędne umiejętności.

Personel wdrażający STEP

Podstawowym elementem programów STEP jest wspieranie osób indywidualnych i nauczanie osób uczących się. E-learning i związane z nimi tryby uczenia się są wartościowymi uzupełnieniami i ulepszeniami, ale żadna obecna technologia nie jest w stanie monitorować i oceniać rozwoju umiejętności, ani nie dostarcza wystarczających informacji zwrotnych dla uczestników.

Wymagane jest bezpośrednio zrozumienie, doświadczenie i kompetencje wysokiego szczebla oraz umiejętność uczenia i oceniania umiejętności.

Programy STEP mogą być budowane i dostarczane przez zespoły. Każda osoba w zespole powinna przyczynić się do jakości nauczania, jak opisano poniżej w Zapewnieniu Jakości.

Ewaluacja

Ewaluacja i informacje zwrotne są ważne dla poprawy programów STEP.

Ewaluacja powinna obejmować zarówno jakość, jak i efektywność kursu mającego na celu utrzymanie i rozwój umiejętności w czasie.

Ewaluacja powinna być powiązana z następującymi czynnikami i mieć wpływ na:

- ✓ rozwój umiejętności i kompetencji uczących się,
- ✓ rozwój własnej skuteczności w zakresie kompetencji,
- ✓ treść szkolenia,
- ✓ prowadzenie szkoleń we wszystkich trybach: bezpośredni trener i interakcja grupowa, e-learning, samodzielna nauka, korepetycje,
- ✓ użyteczność i dostępność,
- ✓ zadowolenie uczestników i ich pracodawców.

Dobra ewaluacja jakości będzie mierzyć zmianę w działaniach i zachowaniach uczestników poprzez obserwację przed i po treningu, a zatem może dzielić się informacjami z procedurą analizy i oceny potrzeb szkoleniowych. Jednakże dane mają być analizowane w celu określenia skuteczności przebiegu nauki, a nie oceny indywidualnych wyników.

Pomiar zmian zachowania poprzez niezależną obserwację jest najwyższym standardem oceny, ale jest kosztowny i trudny. Obserwacja trenerów i uczestników jest sprawiedliwym substytutem, gdy opiera się na jasno określonych danych i procedurach. Samoocena poprzez ocenę wyników i oświadczeń o zaufaniu uczestników może przyczynić się do oceny, ale jest trudna do kontrolowania i subiektywnego.

Ewaluacja powinna dostarczyć uzasadnienia i wyznaczenia kierunku ulepszeń programu.

Instalacja programu

Wybierz dostawcę usług zatrudnienia dla pracodawców i pracodawcę osób uczących się. Zdecyduj, czy lepiej jest zapewnić kurs dla jednego pracodawcy, a tym samym skupić się na celach organizacyjnych lub mieć bardziej zróżnicowaną grupę uczestników od pracodawców i ze środowisk, które mogłyby zachęcić do wymiany doświadczeń i rozszerzyć efekt.

Wybierz uczestników i zdecyduj, jaki rodzaj programu ma zostać przekazany

Rekrutuj pracowników szkolących

Podczas rekrutacji personelu, czy to z istniejącego zespołu personelu, czy spoza organizacji, organizatorzy muszą stosować procedury rekrutacji i oceny w oparciu o kompetencje i nie mogą używać istniejących stanowisk lub opisów stanowisk jako substytutu oceny umiejętności.

Cele kształcenia STEP stanowią odpowiednie ramy oceny umiejętności, wiedzy i kompetencji trenerów.

Ocena rekrutacji personelu może obejmować ocenę dodatkowego wsparcia, jakie może im pomóc w przygotowaniu do nauczania.

Przygotuj personel

Niewielu pracowników będzie w stanie dostarczyć program STEP bez przygotowania. Kroki przygotowujące personel będą obejmować:

- ✓ przegląd istniejących umiejętności i doświadczenia personelu, które można wykonać podczas rekrutacji,
- ✓ dodatkowe szkolenie lub zdobycie doświadczeń personelu, w tym teorii i praktyki wystarczająco dogłębnie, aby mogły rozwiązywać wątpliwości i wyzwania przyszłych uczących się,
- ✓ szkolenie w zakresie stosowania metod nauczania,
- ✓ poparcie dla zgodności z programem nauczania i jakości podręcznika, ze szczególnym naciskiem na:
 - zwiększenie skuteczności trenerów i uczestników,
 - osobisty kontakt z lokalnym rynkiem pracy,
 - komunikację grupową i indywidualną,
 - umożliwienie trenerom przeprowadzania dokładnych demonstracji umiejętności i dokładnych informacji zwrotnych,
- ✓ włączanie personelu na etapie projektowania programu.

Przeprowadź Analizę Potrzeb Szkoleniowych (APS)

Podczas APS przydatny dla przyszłych uczących się i pracodawców jest dostęp do treści rozdziałów (units) i ogólnych informacji, aby pomóc im w podejmowaniu decyzji dotyczących programu nauczania.

Projektanci programu STEP powinni omówić program z:

- pracodawcą uczestników lub reprezentatywną grupą oczekiwanych przyszłych pracodawców,
- uczestnikami/słuchaczami,
- innym personelem uczestniczącym w programie,
- personelem z różnych organizacji, których miejsca pracy będą miały bezpośredni wpływ na zmiany w praktyce spowodowane szkoleniem. Może to być potrzebne, na przykład, gdy doradcy (wykwalifikowani uczący się) utrzymują stały kontakt i współpracę z pracownikami socjalnymi, personelem medycznym, placówkami edukacyjnymi i tak dalej.

Należy zachować zapis informacji wynikających z Analizy Potrzeb Szkoleniowych w zakresie uczenia się i powinien on wykazać bezpośredni związek pomiędzy zidentyfikowanymi potrzebami a podejmowanymi decyzjami projektowymi.

Przygotowanie

Przed rozpoczęciem programu projektanci, zazwyczaj z trenerami, powinni przygotować:

- przewodnik dla użytkowników,
- plan nauki kursu, w tym:
 - ✓ tryby nauki:
 - grupa ucząca się w kontakcie bezpośrednim ('twarzą w twarz'),
 - studia indywidualne,
 - uczenie się, doświadczenie lub praktyka w miejscu pracy,
 - materiały do e-nauki lub do nauki na odległość,
 - grupowe uczenie się, tworzenie i wspieranie grup edukacyjnych.
 - ✓ zasoby edukacyjne, które mają być wykorzystane. Mogą istnieć lub zostać utworzone dla konkretnego programu. W obu przypadkach należy zwrócić uwagę, aby były zgodne z normami określonymi w podręczniku jakości;
 - ✓ wskazówki dla pracodawców,
 - ✓ instrukcje, procedury i dostęp do zasobów,
- procedury oceny i procedury uzyskiwania informacji zwrotnej, w tym odwołanie i weryfikacja prawdziwości dowodów,
- procedury ewaluacji, przeglądania i ulepszania programu.

Wskazane jest, aby zapewnić ich użyteczność, wszystkie te elementy testować z aktywnym zaangażowaniem uczestników lub osobami, które są w podobnej sytuacji. W przypadku nowych technologii, takich jak web-learning, e-konferencje grupowe, wykorzystanie wideo i audio wstępne testowanie i szkolenie użytkowników jest kluczowe.

Przed rozpoczęciem:

- miejsca nauki/nauczania, zakwaterowanie, jedzenie i picie, technologia powinny być dostępne i sprawdzone;
- kluczowe wydarzenia edukacyjne, takie jak ćwiczenia grupowe i osobiste, powinny być zaplanowane, testowane i wyrównywane;
- procedura rekrutacji (uczących się, prowadzącego, podpisów itp.) powinna być kompletna;
- uczestnicy powinni zapoznać się z pracą, jaką będą musieli wykonać – na przykład (nie jest to kompletna lista):
 - ✓ odgrywanie ról i próby mikroumiejętności,
 - ✓ wizyty pracodawców,
 - ✓ dyskusje grupowe,
 - ✓ odrabianie lekcji i samodzielna nauka,
 - ✓ zbiór przypadków szczególnych,
 - ✓ korzystanie z narzędzi e-learningowych, Internetu, systemów internetowych, technologii nauki na odległość;
- trenerzy powinni być dostatecznie zaznajomieni z programem i dostępnymi środkami, aby dostosować je w trakcie realizacji bez utraty koncentracji na celach edukacyjnych.

Przebieg

Podczas kursu, poza szkoleniem i oceną zgodną z Podręcznikiem Jakości, należy przewidzieć:

- wzajemne wsparcie wśród trenerów,
- nieprzerwany czas pracy dla trenerów i uczestników,
- organizacyjne wsparcie dla uczących się organizacji szkoleniowej i ich pracodawcy,
- wystarczający czas na odpoczynek i refleksję uczestników i trenerów.

Wsparcie dla uczestników może być:

- osobiste, przez trenera dla osób fizycznych zarówno podczas sesji grupowych, jak i poza nimi,
- przez trenera dla grupy uczącej się,
- systemy elektroniczne, takie jak telefon, e-mail, Skype, wiadomości tekstowe, wideokonferencje i seminaria internetowe.

Mieszanka trybów uczenia się

Szkolenie obejmuje zazwyczaj wiele wydarzeń związanych z uczestnictwem, e-learning i zasoby oraz praktykę związaną z pracą, dzięki czemu umiejętności mogą być konsolidowane w praktyce w świecie rzeczywistym i umożliwiają uczestnikom dostosowywanie ich myślenia lub osobistej teorii, gdy ich doświadczenia się rozwijają.

Dalsza pomoc i wsparcie

Skuteczną instalację i prowadzenie szkoleń można uzyskać dzięki dalszym wsparciu i stworzeniu odpowiednich warunków. Przydatne są następujące działania:

- regularne obserwowanie uczestników przez trenerów,
- włączenie sesji konsultacyjnych dla słuchaczy-konsultantów,
- poradnictwo (coaching) na miejscu pracy,
- konsolidacja i uaktualnianie umiejętności poprzez „odświeżające” wydarzenia,
- przydział dłuższego przedziału czasowego (więcej dni, ale podobnych kursów bezpośrednich) w celu lepszego zrozumienia pojęć i technik oraz zapewnienia czasu na refleksję i wzajemne przeglądy.

Ciągłość Analizy Potrzeb Szkoleniowych (APS), opinia i ocena

Informacje zwrotne i ocena powinny zostać przeniesione z analizy potrzeb szkoleniowych w fazie dostarczania do końcowej lub końcowej oceny.

Ocenianie

Procedury oceniania powinny:

- być wyjaśnione uczestnikom przed rozpoczęciem kursu,
- być wsparte przez udokumentowane instrukcje umożliwiające uczestnikom zebranie i przedstawienie dowodów na ich umiejętności,
- być przeprowadzane w skali czasowej, która pozwala uczestnikom reagować na sprzężenia zwrotne i w razie konieczności poprawia wydajność,
- mieć określoną datę zakończenia.

Odpowiednie formularze do wykorzystania w trakcie oceny są dołączone do Przewodnika dla uczestników. Mogą zostać rozszerzone i skorygowane, pod warunkiem że standardy dowodów nie zostaną zmniejszone.

Zazwyczaj ocena zostanie przeprowadzona w trakcie dowolnego szkolenia w celu zapewnienia stopniowego gromadzenia dowodów przez uczestników oraz do przekazywania informacji zwrotnych wspierających proces uczenia się.

Kandydaci, którzy przystąpili do oceny bez odbycia szkoleń, muszą otrzymać pełną dokumentację i przy wsparciu, w zależności od ich potrzeb, zebrać dowody ich umiejętności. To zazwyczaj wymaga dłuższego czasu. Celem jest ocena kandydatów na podstawie ich umiejętności w zakresie wymaganych zadań oraz, w miarę możliwości, nieocenianie ich zdolności do wypełniania formularzy, zbierania dowodów i podania niezbędnych wymagań administracyjnych. Te ostatnie zadania są koniecz-

ne, ale oceniający, którzy oferują pomoc w tym procesie, bez fałszowania dowodów powstałych w wyniku procesu, będą stanowić solidną podstawę dla kandydata, aby przedstawić swoje umiejętności.

Ewaluacja

Procedury ewaluacji i materiały powinny być:

- przygotowane przed rozpoczęciem kursu,
- wypróbowane, aby sprawdzić (i zmienić w razie konieczności), czy uczestnicy i pracodawcy rozumieją pytania i czy ich odpowiedzi dostarczają informacji przydatnych do opracowania kursu,
- dostępne w formie papierowej i elektronicznej lub elektronicznej, w zależności od zasobów używanych w programie.

Ewaluacja powinna prowadzić do ciągłej poprawy.

W sytuacji idealnej ewaluacja zostanie przeprowadzona niezależnie od trenerów. Jednakże nie zawsze możliwe jest rozpowszechnianie i gromadzenie materiałów ewaluacyjnych bez aktywnej pomocy trenerów. W takim przypadku powinien istnieć niezależny przegląd sprawozdań z ewaluacji, a recenzent powinien być „ślepy” na tożsamość uczestników i trenerów, a także (o ile jest to praktyczne) na podlegające ewaluacji środki.

Chociaż wymaga to więcej organizacji i wysiłku, warto przeprowadzić ewaluacje porównujące kursy różnych projektów lub różnych trenerów.

Dużą zaletą jest ewaluacja, która porównuje kurs z placebo lub alternatywnymi działaniami. Badania krzyżowe, w których połowa uczestników otrzymuje kurs, a drugą połowę alternatywę, a następnie odwrotnie, zezwalają wszystkim uczestnikom na „aktywny” kurs STEP, jednocześnie działając, jako kontrole własne. Ten projekt pozwala na podwójnie ślepą próbę projektowania wzorów.

Powinno mieć miejsce dzielenie się wynikami ewaluacji z konstruktorami kursu/programu i instruktorami w krótkim czasie po zakończeniu kursu. Informacje powinny być także udostępniane uczestnikom i pracodawcom, jeśli są zaangażowani, ale należy zachować poufność danych osobowych.

Zapewnienie jakości

Wsparcie dla pracodawców

Zaangażuj pracodawców, którzy udzielą wsparcia dla uczących się na początku

Pracodawca uczących się może, ale nie musi być osobą lub organizacją, która zleca i uruchamia program STEP. Niezlecający pracodawcy prawdopodobnie pełniej wprowadzą do programu.

Szkolenie i rozwój rzadko działają lub są osadzone w praktyce bez wsparcia starszych menedżerów lub liderów. Muszą oni wiedzieć, co dostają i nie dostają od kursu. Jeśli nie są zaangażowani, ale tylko wysyłają pracowników, aby uczestniczyli w kursie, powinni również wiedzieć, co ma wpływ na ich uczestników (doradców) i ich wymagania dotyczące „szkolenia zawodowego”.

Zarówno starszy personel, jak i menedżerowie linii doradców powinni być zaangażowani, aby zapewnić uczestnikom sukces. Obejmuje to wyjaśnienie charakteru STEP odnoszącego się do prac podejmowanych przez pracodawcę i zachęcanie ich do aktywności na wszystkich etapach.

Pożądany jest opis w formie pisemnej, kto i co robi i jak relacje będą zarządzane (na przykład obejmujące zmiany okoliczności, kosztów, praw autorskich i innych spraw).

Uwzględnij pracodawcę w wyborze celów i przebiegu kursu

Analiza Potrzeb Szkoleniowych (APS) powinna uwzględniać cele pracodawcy i sytuację biznesową. Pracodawcy powinni zatwierdzić treść kursu.

Zabezpiecz aktywną współpracę ze strony pracodawcy oraz rozpoznaj sytuację i dostosuj się do niej

Pracodawcy mają do czynienia z ograniczeniami operacyjnymi i finansowymi (koszty), które należy uwzględnić w miarę możliwości w trakcie projektowania kursu. Jeśli kurs nie może spełnić ograniczeń pracodawców i środków dotyczących jakości treści kursu, należy je omówić, aby znaleźć odpowiednie rozwiązanie. Na przykład cele edukacyjne mogą być zmniejszone w liczbie, czas trwania nauki może być dostosowany do wcześniejszych doświadczeń uczestników.

Jeśli pracodawca nie jest w stanie lub nie chce zaakceptować standardów jakości, dostawca powinien rozważyć, czy kontynuować kurs.

Pracodawcy powinni:

- upewnić się, że warunki pracy, w których pracownicy uczący się pracują, wspierają umiejętności,
- być gotowi zmienić praktyki, które są utrudnieniem dla skutecznej praktyki zawodowej lub dobrego uczenia się,
- podejmować kroki organizacyjne, aby umożliwić pracownikom uczestnictwo w szkoleniu,
- upewnić się, że uczestnicy są w stanie wprowadzić te zmiany z minimalnym zakłóceniem.

Kilka kwestii należy rozpatrzyć u pracodawcy:

- czy możliwy jest czas realizacji (czasokres) programu szkoleniowego,
- koszty przegrupowania organizacji,
- podaż siły roboczej:
 - ✓ zastąpienie nieobecnego personelu,
 - ✓ przekazywanie zadań między personelem,
 - ✓ zakończenie lub odroczenie czynności administracyjnych,
 - ✓ włączenie dodatkowego czasu pracowników do standardowego czasu pracy;
- opór uczestnika wobec nowych pomysłów i praktyk, pamiętając, że chęć i dobra wola mają zasadnicze znaczenie dla rozwoju osobistego,
- ryzyko związane z pracownikami opuszczającymi organizację po ukończeniu szkolenia.

Liczba klientów dla każdego doradcy, która jest często większa niż idealna, powinna być wzięta pod uwagę przy wdrażaniu procedur i stosowaniu nauki w celu osiągnięcia wysokiej jakości.

Zorganizuj praktykę zawodową dla uczestników szkolenia w rzeczywistym miejscu pracy

Stosowanie umiejętności w pracy w czasie rzeczywistym, zarówno w trakcie, jak i po treningu, jest ważne. Należy zachęcać pracodawców do wspierania ich pracowników w stosowaniu nowych umiejętności. Obejmuje to:

- wyjaśnienie umiejętności pracodawcom,
- pokazanie pracodawcom i nadzorującym, czego mogą się spodziewać,
- omówienie sposobu rozwiązania kwestii poufności,
- trenerów odwiedzających miejsce pracy oferujących wsparcie przed i podczas praktyki,
- gromadzenie informacji zwrotnych od pracodawców i opiekunów w celu poprawy jakości kursu.

Przekaż opinię do pracodawcy

Pracodawcy powinni otrzymywać informacje zwrotne o prowadzeniu swojego programu, o wynikach i opiniach ich pracowników, którzy byli zaangażowani. Powinni być informowani o wynikach ewaluacji i o tym, w jaki sposób ich opinie pomogły zaprojektować kurs.

Uczestnicy i trenerzy powinni na bieżąco informować swoich menedżerów o przebiegu kursu i jego osiągnięciach.

Poza tym należy ocenić satysfakcję personelu z wyników szkoleń, aby nie tylko klienci (a tym samym kierownictwo), ale także doradcy czuli się komfortowo i pewni ze zmienioną praktyką.

Jednakże należy zachować poufność uczestników. Pracodawcy powinni być świadomi tego; zarówno uczestnicy, jak i uczący się powinni zgodzić się na zasady poufności przed rozpoczęciem programu.

Uwzględnij pracodawcę w ewaluacji

Opinie pracodawców na temat kursu stanowią cenny wkład w jego rozwój. Powinni zostać zaproszeni do komentowania na każdym etapie programu. Osobisty kontakt może pogłębić zrozumienie opinii pisemnych lub internetowych.

Uczący się

Uczestnicy szkoleń powinni zawsze być ludźmi, którzy będą aktywnie korzystać z umiejętności poradnictwa zawodowego i wskazówek w ich pracy.

Uczestnikami/słuchaczami mogą być:

- nowi w zawodzie i wymagający pełnego nauczania się wszystkich rozdziałów (Units),
- obecny personel dodający niektóre lub wszystkie swoje umiejętności lub odświeżający swoje kompetencje zawodowe,
- personel potrzebujący rozszerzyć zakres swoich umiejętności poprzez pogłębioną naukę wybranych rozdziałów (units).

Uczestnicy programu nie muszą posiadać, ani nie podlegają żadnym ograniczeniom z powodu wcześniej nabytych kwalifikacji.

Wszędzie tam, gdzie tylko jest to możliwe, zachęcamy do zaangażowania organizacji i wsparcia w zakresie zarządzania: wniesie to istotny wkład w rozwój umiejętności oraz zasobów szkoleniowych.

Organizacja zatrudniająca powinna zrozumieć i zatwierdzić:

- cele kształcenia,
- metody szkolenia,
- priorytety umiejętności,
- ich rolę we wspieraniu działań uczestników, praktyk w pracy oraz w obserwacji i ocenie pracy.

Wysoki poziom zaangażowania pracodawcy lub wsparcia nie zawsze jest możliwy. Gdzie jest to niemożliwe, opiekunowie i projektanci zajęć powinni współpracować z uczestnikami szkoleń, aby znaleźć alternatywne źródła praktyki w rzeczywistym środowisku oraz oceny.

Wdrożenie

Materiał przed rozpoczęciem kursu powinien zawierać informacje na temat projektu, treści i wymagań.

Należy zachęcać przyszłych uczestników do podejmowania pozytywnych decyzji dotyczących uczestnictwa w kursie.

Informacje te i proces rekrutacyjny powinny:

- zawierać listę umiejętności i wiedzy wymaganych jako kwalifikacja do szkolenia,
- wyjaśnić, co liczy się jako wcześniejsze doświadczenie,
- zawierać informacje o tym, czego spodziewa się pracodawca,
- opisać zachowania związane z pracą, których celem jest szkolenie,
- wyjaśnić, jak ludzie są wybierani do szkolenia.

Jeśli włączony jest „formalny” lub „nieformalny” proces selekcji uczestników, metody selekcji muszą dotyczyć umiejętności i potrzeb edukacyjnych wnioskodawców.

Wsparcie dla uczestników/słuchaczy

Nauczyciele i systemy wspomagające powinny wskazywać i wspierać słabszych uczestników w celu budowania ich zaufania. Powinna istnieć możliwość powtórzenia ćwiczeń, bez piętna słabych wyników. Poufność i zaufanie jest wymagane, gdy takie wsparcie zostanie udzielone.

Silni lub bardziej zaawansowani uczestnicy powinni być wspierani za postępy, a nie wstrzymywani przez grupę uczącą się.

Musi istnieć uzgodniony proces wspierania uczących się, którzy wykazują oznaki niewłaściwego korzystania z materiałów edukacyjnych, niezależnie od tego, czy są to osobiste niezgody, ze względów zawodowych, czy z przeszkodami w pracy lub w miejscu pracy w celu wykorzystania umiejętności.

Informacje zwrotne dla osób uczących się powinny być zapewnione po każdym ćwiczeniu oraz podczas ciągłego oceniania.

Zachowana zostanie poufność użytkownika:

- dane osobowe będą chronione zgodnie z prawem i poczuciem sprawiedliwości,
- zostaną ustanowione i monitorowane zasady zgodnego dzielenia się informacjami lub doświadczeniami w ramach grup uczenia się,
- zapewniona będzie możliwość indywidualnych poufnych rozmów pomiędzy trenerami a uczącymi się.

Uczestnicy/słuchacze powinni mieć zapewnioną możliwość opuszczenia programu przy odpowiednim doradztwie.

Trenerzy muszą mieć pewność, że zarządzają strategiami zaradczymi i wyjściowymi dla wszystkich uczestników.

Nauczyć się uczyć (nauka wstępna i podczas nauki)

Uczestnikom powinien asystować trener w zakresie wykorzystania technik uczenia się, aby móc je wykorzystać do zdobywania umiejętności: celem wyjaśnienia, wykazania i monitorowania celu, metod i celów używanych trybów uczenia się.

Analiza Potrzeb Szkoleniowych

Analiza Potrzeb Szkoleniowych będzie przeprowadzona przed szkoleniem.

Analiza Potrzeb Szkoleniowych – edukacyjnych ustali i dostarczy wskazówek dotyczących dostarczania kursu. Rozważyć należy:

- znaczenie uczenia się dla pracy uczących się,
- wsparcie pracodawców dla uczących się,
- umiejętności, w których uczący czują się mniej lub bardziej pewni, a ich rozwój jest pożądany,
- zasoby, dostęp i ograniczenia:
 - ✓ praktyka w pracy,
 - ✓ symulacja i umiejętności,
 - ✓ e-learning oraz nauczanie na odległość,
 - ✓ wszystkie aspekty uczestnictwa w osobistych treningach,
 - ✓ łatwość obsługi,
 - ✓ wykorzystanie nauki grupowej.

Analiza Potrzeb Szkoleniowych (APS) powinna zawierać dyskusję:

- z pracodawcą o ich celach operacyjnych i biznesowych dla szkolenia,
- z każdym uczestnikiem o jego pracy i o tym, jak mogą rozwijać swoje umiejętności, problemy, z którymi się spotykają, co robią dobrze,
- o klientach korzystających z serwisu oraz o warunkach, w jakich świadczona jest usługa.

APS powinna wskazywać, że uczestnicy szkoleń mają postawy i podstawowe umiejętności potrzebne do rozpoczęcia kursu. Uczący się powinni:

- mieć dobre ogólne umiejętności społeczne, umiejętność komunikowania się i wykazania empatii,
- być zdecydowanie chętnymi do pracy z różnymi rasami, grupami etnicznymi, religiami, wiekiem, zdolnościami, zawodami, pracodawcami i płciami podlegającymi tylko jakimś ważnym szczególnym wykluczeniom prawnym lub religijnym,
- być skłonni do praktykowania i uczenia się nowych zachowań i włączania ich do swojej pracy zawodowej,
- być skłonni do czytania i studiowania tekstów wspierających w celu przyjęcia postawy krytycznej,
- być skłonni do przestrzegania wymogów prawnych.

APS powinna zidentyfikować:

- ambicje szkoleniowe uczestników/cele i aspiracje osobiste,
- odpowiednie cele i cele organizacji dla pracodawców osób uczących się,
- umiejętności i potrzeby uczenia się uczestników w odniesieniu do wyników uczenia się,
- postawy wobec uczenia się doświadczalnego,
- zdolność osobistą uczących się, mocne strony i potrzeby związane z programem nauczania,
- wsparcie organizacyjne w celu podjęcia szkoleń,
- rzeczywiste wymagania w pracy i dopasowanie szkolenia,
- możliwości rzeczywistych doświadczeń w ramach procesu uczenia się.

Odpowiednia Analiza Potrzeb Szkoleniowych (APS) pozwoli projektantom:

- wybierać wszystkie lub niektóre rozdziały (units) i cele kształcenia,
- tworzyć lub wybierać materiały edukacyjne istotne dla uczestników i ich programów,
- odpowiednio używać trybów uczenia się i uczenia się na odległość,
- wspierać grupy i indywidualnych uczestników,
- odpowiednio zastosować metodę e-learningu i pokrewnych metod,
- przygotować trenerów i oceniających do zadań.

Obserwacja miejsca pracy i uczących się lub ich kolegów w pracy przynosi cenne informacje będące dodatkiem do samodzielnych sprawozdań i dyskusji.

Kontrola umiejętności uczestników powinna znajdować się w zakresie dotyczącym doradztwa w zakresie zatrudnienia. Na przykład umiejętność komunikowania się w sesji terapeutycznej może wymagać ponownego nauczenia się (być może z większym lub mniejszym wysiłkiem) w celu zastosowania w miejscu pracy.

Jeśli APS wykorzystuje się do zebrania dowodów do oceny, należy zastosować pełną procedurę oceny.

Powinno istnieć bezpośrednie logiczne powiązanie między ustaleniami APS a charakterem proponowanego programu. Program powinien być rozpatrywany i zatwierdzony przez pracodawcę i uczących się przed jego rozpoczęciem.

Analiza Potrzeb Szkoleniowych (APS) skutkuje przystosowaniem szkolenia do umiejętności i potrzeb edukacyjnych organizacji zatrudniającej i uczącego się, ale nie w zakresie obniżania standardów jakości.

Efekty uczenia się i poziomy EFK

Efekty uczenia się, definiowane w Europejskim Formacie Kwalifikacji (EFK) są podane w Przewodniku po szkoleniu dla uczestników, Załącznik 1.

W kontekście ERK	Wiedza jest teoretyczna i/lub faktograficzna	Umiejętności są poznawcze (w tym logiczne, intuicyjne i kreatywne myślenie) oraz praktyczne (z wykorzystaniem metod, materiałów, narzędzi i przyrządów)	Kompetencje są odpowiedzialnością i autonomią
------------------	--	---	---

Odpowiednie poziomy EFK dla STEP to:

- Wiedza: „L3 Znajomość faktów, zasad, procesów i pojęć ogólnych w dziedzinie pracy lub nauki lub L4 Faktyczne i teoretyczne wiadomości w szerokich kontekstach w dziedzinie pracy lub nauki”.
- Umiejętności: L6 „Zaawansowane umiejętności, demonstrujące mistrzostwo i innowacje potrzebne do rozwiązania złożonych i nieprzewidywalnych problemów w wyspecjalizowanym zakresie pracy lub nauki”.
- W kompetencjach: „L4 Ćwiczenie samokontroli w wytycznych dotyczących kontekstu pracy lub nauki, które są zazwyczaj przewidywalne, ale mogą ulec zmianie; Sprawowanie nadzoru nad rutynową pracą innych osób, podejmowanie jakiejś odpowiedzialności za ocenę i poprawę pracy lub nauki «lub L5» Zarządzanie i nadzór ćwiczeń w kontekście pracy lub działalności badawczej w przypadku nieprzewidywalnej zmiany; Przegląd i rozwijanie osiągnięć swoich i innych osób”.

Wybór L6 po wiedzę przyniesie wymaganą naukę ponad poziom niezbędny do świadczenia specjalistycznej usługi doradczej dla ekspertów.

Wybieranie umiejętności L3 lub L4 zmniejszyłoby umiejętności wymagane do pomysłnej oceny poniżej poziomu wymaganego do doradztwa eksperckiego w zakresie zatrudnienia.

Poziom odpowiedzialności i autonomia wymagana od doradców działających w ramach zorganizowanego i dobrze zarządzanego otoczenia organizacyjnego jest dobrze opisana przez L4. Doradcy pracujący bez zorganizowanego i etycznego wsparcia organizacji lub którzy zapewniają pewien stopień nadzoru innym muszą być zakwalifikowani do L5 lub powyżej.

W celu zapewnienia standardowego wdrożenia programu STEP w ramach ustrukturyzowanych i etycznych ram organizacyjnych zalecamy poziom 4 EFK jako minimum dla całego kursu.

Organizacje wdrażające STEP we własnym zakresie krajowym lub organizacyjnym powinny skorzystać ze swojej elastyczności w celu zaproponowania kwalifikacji i ustaleń dotyczących ocen, które odzwierciedlają równowagę wiedzy, umiejętności i kompetencji wymaganych od profesjonalnych doradców ds. zatrudnienia.

Analiza Potrzeb Szkoleniowych (APS) powinna dostarczyć wystarczających informacji na temat powiązania pomiędzy:

- potrzebami edukacyjnymi,
- wyborem celów kształcenia, wiedzy, umiejętności i kompetencji,
- wyborem zasobów edukacyjnych i trybów uczenia się.

Wiedza, umiejętności i kompetencje powinny być wykorzystywane podczas nauczania i oceniania w celu kierowania celami i wynikami behawioralnymi.

Uczestnicy powinni być zachęceni do korzystania z list umiejętności z programu nauczania podczas ćwiczeń i sesji zwrotnych; również mogą je stosować w pracy.

Należy przestrzegać instrukcji dotyczących niezbędnego wcześniejszego uczenia się i sekwencjonowania, podanych w wynikach STEP EFK, Umiejętności i Rezultaty. Nieprzestrzeganie tego może zmniejszyć postępy słuchaczy w zdobywaniu kompetencji.

Rozdziały zawierające treści szkoleniowe programu STEP oraz Zapis Ocen nie zawierają wszystkich możliwych przykładów, ćwiczeń i procesów, które będą potrzebne podczas realizacji kursu. Mogą zostać skonstruowane przez kuratorów i opiekunów, używając tego Podręcznika, jako przewodnika. Ogólnie rzecz biorąc, każdy element każdej implementacji powinien spełniać normy opisane tutaj i:

- uwzględnić potrzeby edukacyjne (patrz APS powyżej) uczestników, którzy będą rekrutowani,
- zapewnić naukę, która przyniesie przynajmniej jeden z elementów Efektów Uczenia się.

Uwzględnienie celów szczegółowych, które nie znajdują się w rozdziałach programu STEP musi być poparte niezależnymi badaniami naukowymi dobrej jakości. Próby przeprowadzone losowo, które zostały powtórzone, oferują najwyższy standard i należy je powtarzać.

Istnieje wiele przykładów dobrych pomysłów, dobrych praktyk, produktów komercyjnych, nowych procedur oraz opinii ekspertów i profesjonalnych wskazówek, które nie są poparte niezależnymi dowodami lub są popierane jedynie przez samopromocję lub zapewnienia. Bez potwierdzenia ważności i prawdziwości nie są częścią programu STEP.

Efekty Uczenia się są zawarte w systemie zarządzania nauczaniem online *Moodle* dostępnym w witrynie <https://moodle.skillstep.eu>.

Przewodnik dla Użytkowników

Podręcznik dla początkujących powinien być opracowany dla wszystkich programów lub kursów prowadzących do formalnie akredytowanego kursu. Dokładna forma zależy od lokalnych uwarunkowań i wymagań akredytującego organu. Przedstawiony Przewodnik zawiera wytyczne dotyczące tego, co najprawdopodobniej będzie wymagane ze względów administracyjnych, nauki i polityki.

Jeśli program lub kurs jest używany w mniej formalnych okolicznościach lub bez oficjalnie uznanej certyfikacji, podręcznik dla osób uczestniczących w programie uczenia się powinien służyć jako wskazówki dotyczące informacji, których uczestnicy będą prawdopodobnie potrzebować przed przystąpieniem do kursu.

Personel i trenerzy

Pracownicy, którzy opracowują i dostarczają kursy, szkolenia i oceny STEP muszą być odpowiednio wykwalifikowani. Powinni oni opanować każdy aspekt programu nauczania indywidualnie lub jako zespół. Personel i trenerzy powinni także posiadać:

- doświadczenie w zakresie skutecznego doradztwa w zakresie zatrudnienia (może być potwierdzone właściwym dyplomem lub udokumentowane w inny sposób),
- wystarczające doświadczenie, aby zidentyfikować problemy etyczne, niepowodzenia i sukcesy oraz okoliczności, w których się one pojawiły czy możliwości współpracy z klientami trudnymi,
- wystarczające doświadczenie w pracy z więcej niż z jednym rodzajem programu zatrudnienia. Obejmowałoby to posiadanie zróżnicowanego doświadczenia z różnych sektorów świadczonych usług – publicznych, prywatnych, organizacji pozarządowych – i różnych grup klientów, takich jak osoby niepełnosprawne, osoby długotrwale bezrobotne, migranci,
- krytyczna świadomość i umiejętność przedstawiania dowodów i teoretycznego rozumowania,
- umiejętność zapewnienia nauczania indywidualnego i grupowego w różnych środowiskach zgodnie z wymogami programu nauczania wszystkich jednostek edukacyjnych,
- umiejętność pracy z odpowiednimi środowiskami e-learningowymi.

Trenerzy muszą być doświadczeni i sprawni w zakresie:

- stosowania zasad skuteczności własnej w doradztwie zawodowym³,
- stosowania zasad skuteczności samooceny w szkoleniach lub rozwoju umiejętności,
- przeprowadzić grupie dorosłych osób uczących się,
- zachęcać do współpracy, aktywnego udziału i zarządzania dyskusją, tak aby wszyscy uczestnicy czy słuchacze byli jednakowo zaangażowani,
- wspierania słabych lub wolniejszych uczestników czy słuchaczy,
- rozpoznawania zaawansowanych lub pewnych uczestników szkolenia i zapewniania im możliwości postępu,
- demonstrowania umiejętności,
- obserwowania i identyfikowania umiejętności stosowanych przez uczestników w sesjach treningowych,
- dostarczania informacji zwrotnych i informacji oczekiwanych przez uczestników szkolenia,
- zarządzania informacjami zwrotnymi dla uczących się, dostarczając jasne, istotne role i interweniowanie w celu przeciwdziałania nieodpowiednim zachowaniom czy niepożądanym informacjom zwrotnym,
- dostarczania porad dotyczących zatrudnienia zgodnie z zasadami określonymi w „Poradach dla Pracowników dla osób znajdujących się w gorszym położeniu”, a także wystarczający doświadczenie, aby móc odpowiadać na pytania uczestników i złożone lub trudne sytuacje, na jakie mogą się stworzyć uczestnicy,
- szkolenie grupowych treningów oraz osoby posiadające świetne umiejętności interpersonalne,
- wspieranie uczestników poprzez budowanie atmosfery zaufania i modelowanie pozytywnej postawy.

Cele

Cele szkolenia muszą zawsze obejmować podniesienie umiejętności doradców w zakresie udzielania porad dotyczących zatrudnienia, z trzema ważnymi wynikami, które:

- zwiększają zdolność klienta do podejmowania wyborów i działania w sposób niezależny i efektywny na wybranym rynku pracy.
- wspierają dotychczasowych lub przyszłych klientów pracodawców dzięki lepszym pracownikom i umacnianiu relacji z obsługą zatrudnienia.
- poprawiają efektywność usług wsparcia zatrudnienia poprzez rezultaty 1 i 2.

³ Więcej informacji zostało podanych w jednostce „Rozwój własnej skuteczności klienta” oraz podręczniku „Co działa w doradztwie zawodowym” – załącznik nr 2.

Cele nie powinny obejmować następujących spraw dotyczących klientów:

- terapii fizycznej lub psychologicznej,
- uwarunkowań psychologicznych w odpowiedzi na stan psychiczny klientów lub doradców,
- dostosowania społecznego lub integracji.

Zauważono jednak, że zmiana, poprawa lub pogarszanie się mogą mieć skutek uboczny, a znaczące pogorszenie powinno prowadzić do ponownej oceny usługi oferowanej klientowi.

Cele szczegółowe

Cele Kształcenia to cele określone w programie nauczania. Dodatkowe cele nauczania nie mogą zastępować ani spłycać programów nauczania.

Priorytet umiejętności

Szkolenie ma na celu umożliwienie uczestnikom nabycia odpowiednich umiejętności związanych z pracą. Szkolenie opiera się na koncepcji i procedurach samokontroli: techniki budowania własnej skuteczności prowadzące do rozwoju umiejętności i opanowania umiejętności muszą być stosowane w procesach uczenia się.

Szkolenie powinno zawierać objaśnienie własnej skuteczności dla uczestników, aby byli świadomi tego pojęcia i dlaczego jest to ważne.

W projektowaniu ćwiczeń umiejętności należy stosować zasady „bezbłędnego uczenia się”⁴.

Przykłady powinny być bliskie aktualnym zadaniom do praktycznego wykonania stanowiącym cel nauczania.

Szkolenie powinno obejmować monitorowanie zarówno wyników nauczania, jak i poczucia własnej skuteczności.

Ćwiczenia powinny być zorganizowane tak, aby poszczególne osoby miały optymalną możliwość ćwiczeń, otrzymywania informacji zwrotnych i zdobywania umiejętności.

Planowana zmiana zachowania dla uczestników powinna być określona jako nauka związana z ich zawodowymi zadaniami zgodnie z celami programu. Przewidywana zmiana zachowania powinna być obserwowana i mierzona.

⁴ Własna skuteczność klienta w stosowaniu do umiejętności w zakresie poradnictwa zawodowego i stosowanie bezzasadnego uczenia się są opisane bardziej szczegółowo w publikacji STEP „Poradnictwo dla ludzi zagrożonych: co działa”, dostępnych u partnerów projektu.

Wiedza i informacje muszą być dostarczone w sposób, który uzupełnia rozwój umiejętności.

Nauka powinna być stosowana natychmiast lub tak szybko, jak to możliwe, w środowisku rzeczywistym, aby zachęcić do konsolidacji umiejętności. Należy umożliwić uczestnikom wykorzystanie umiejętności zarówno w ćwiczeniach praktycznych, jak i w pracy/w życiu codziennym.

Kolejność treningu jest ważna:

- szkolenia prowadzi się od prostszych do bardziej złożonych umiejętności,
- wstępne umiejętności do późniejszego uczenia się nabywane są wcześniej,
- nowy materiał odnosi się do tego, co uczący się już wiedzą,
- metody szkoleń umożliwiają uczestnikom integrację nowego materiału.

Skuteczne ćwiczenia trenują każdy z tych elementów:

- wyjaśnienia, przykłady i wiedza teoretyczna na temat znaczenia uczonych treści,
- demonstrację umiejętności użytkowania,
- możliwość omówienia umiejętności i zadawania pytań,
- praktykę mikroumiejętności, aby zachęcić do bezbolesnego uczenia się i budowania zaufania,
- stopniowe stosowanie umiejętności w bardziej złożonych lub wymagających sytuacjach,
- konstruktywne i pomocne informacje zwrotne dla każdego uczestnika i grupy uczącej się.

Uczący się powinni być aktywni w praktykowaniu umiejętności, w dyskusji i refleksji.

Wszystkie materiały szkoleniowe powinny być wybrane w celu wspierania opanowania jednego lub kilku konkretnych celów kształcenia. Nie należy uwzględniać materiałów, które nie wspierają celów.

Użyteczność według uczestników szkoleń, trenerów, menedżerów

Użytkownicy powinni uczestniczyć w fazie projektowania i opracowywania, a także w projektowaniu i testowaniu rozwiązań dostępności i użyteczności.

Lokalizacja

Miejsce szkolenia musi być dostępne dla uczestników bez zbędnego kosztu lub trudności.

Środowisko fizyczne i społeczne (przestrzeń szkoleniowa) musi być bezpieczne, wygodne i przyjemne.

Czas trwania

Przebieg i sesje szkoleniowe powinny mieć odpowiednią długość, aby utrzymać uwagę, aby umożliwić trening umiejętności i refleksji, ale nie męczyć.

Ogólny czas treningu powinien być wystarczająco długi, aby umożliwić praktykę i rozwój umiejętności, ale nie tak rozszerzone, aby umiejętności zmniejszyły się między sesjami lub nie rozwinęły się.

Uwarunkowania i czas trwania wsparcia po ukończeniu nauki oraz konsolidacja ze strony nauczycieli lub pracowników kursów muszą być rozpatrywane w świetle możliwości rozwoju umiejętności.

Wiele instytucji wydających kwalifikacje stosuje wymogi dotyczące okresu szkolenia i zapisu uczestnika. Wymagania te mogą być przestrzegane w ramach programu STEP, ale nie są przez niego wymagane.

Nie ma ustalonych okresów czasu treningu. Czas trwania kursu i proporcji czasu spędzanego na uczęszczaniu do pracy lub pracy samodzielnej albo online zależy od Analizy Potrzeb Szkoleniowych uczestników i może się znacznie różnić. Na przykład nowy uczący się, który nie ma wcześniejszych doświadczeń, może potrzebować tygodniowego lub miesięcznego treningu, aby opanować umiejętności interpersonalne w zakresie poradnictwa zawodowego i to może być poparte dłuższymi lub krótszymi zajęciami w klasie oraz wskazówkami w miejscu pracy, zależnie od okoliczności. Z drugiej strony bardziej doświadczony doradca może zasymilować i stosować nowe umiejętności do kontaktów z pracodawcami i menedżerami linii w krótszym czasie. Istnieją przykłady; testowanie i doskonalenie kursu doprowadzi do bardziej precyzyjnych definicji czasu trwania i wymaganego nakładu nauczania lub intensywności nauczania.

Metody uczenia się i szkolenia oraz aktywność uczących się

Szkolenie dotyczy pomysłów, umiejętności, praktyki i zrozumienia dzięki użyciu wielu metod szkoleniowych. Wybrana metoda powinna dotyczyć punktu uczenia się i aktywności uczestnika.

Program podzielony jest na dwanaście rozdziałów w dwóch grupach:

- Pierwsza grupa „Podróż klienta do pracy” dotyczy umiejętności niezbędnych do wspierania klientów w ich postępie w pracy, nawiązując szczególne odniesienie do wsparcia potrzebnego na każdym z etapów, na które przeprowadzają się klienci.
- Druga grupa „Zestaw narzędzi doradcy” dotyczy umiejętności, które doradcy potrzebują na wszystkich etapach podróży klienta do pracy.

Wdrożenie programu STEP w konkretnym kursie szkoleniowym prawdopodobnie nie nauczy drugiej grupy oddzielnie od pierwszej. Jest rzeczą naturalną i pozytywną dla zrozumienia i rozwijania umiejętności, że „zestaw narzędzi” zostanie zbadany w kontekście „podróży do pracy”. Czynniki wspierającymi efektywne uczenie się w takim kontekście mieszanym („Mieszany Rozdział”) są następujące kwestie:

- należy postępować zgodnie z sekwencją uczenia się: na przykład zastosowanie poczucia własnej skuteczności, wiary we własne możliwości i komunikacji interpersonalnej musi być rozwinięte na wcześniejszym etapie i mogą w tym pomóc jedynie proste przykłady rozmów klienta z doradcą, powinny one być stosowane do momentu, kiedy uczący się nie nabierze dużej pewności siebie;
- przykłady z życia są przydatne; studia przypadków, wizyty u pracodawców, nagrania wywiadów są użyteczne i mogą być stosowane w kilku rozdziałach;
- tempo nauki powinno odzwierciedlać indywidualne nabywanie umiejętności przez osoby uczące się: oczekiwanie, że uczący się będą zajmować się złożonymi i wymagającymi sprawami, zanim zdobędą wystarczającą pewność siebie i umiejętności mogą zaszkodzić procesowi uczenia się;
- style uczenia się różnią się; uczestnicy lubią studiować teorię przed, w trakcie lub po praktyce, zgodnie ze swoimi preferencjami. Pomocny będzie harmonogram i kolejność łączenia/mieszania elementów nauczania.

Wsparcie dla grupy⁵

Program lub kurs powinien:

- być przeznaczony dla grupy i posiadać wystarczającą liczbę trenerów,
- pomóc grupie uzgodnić wspólne zasady lub wartości,
- włączyć całą grupę i podgrupy w proces aktywnego uczenia się w sesjach prowadzonych przez trenerów,
- umożliwić współpracę w grupie/zestawy do czynnej nauki ze wsparciem ze strony trenerów oraz z możliwością nauki na odległość oraz pracy wykonywanej osobiście, usprawniającymi proces uczenia się,
- uwzględniać problemy związane z prawdziwą pracą zgłaszane przez osoby uczące się.

Szkolenie po szkoleniu i w pracy

Powinno mieć miejsce nadzorowane stosowanie umiejętności i konsolidacja uczenia się w pracy.

Powinny istnieć możliwości, aby uczestnicy mogli zastanowić się nad wykorzystaniem zdobytych umiejętności w pracy.

Należy odpowiednio uwzględnić zarówno działalność konsolidacyjną grup, jak i indywidualną.

Menedżerowie powinni być z wyprzedzeniem przygotowani do roli wspierania każdego uczestnika w miejscu pracy.

Szkolenie po szkoleniu powinno obejmować wydajność pracy i przyszły rozwój.

Zasoby edukacyjne

Kursy przewidziane w ramach programu STEP muszą być odpowiednio wyposażone, aby uczestnicy mogli zrozumieć i ćwiczyć umiejętności z wystarczającym wsparciem i wskazówkami. Obejmuje to zasoby fizyczne, społeczne, czasowe, środowiskowe i osobiste.

Wybór zasobów zostanie wyraźnie powiązany z przygotowaniem i wsparciem dla uczących się.

Dostępny jest wybór ćwiczeń dostosowanych do każdej jednostki. Mogą one zostać dostosowane lub dodane przez dostawcę Programu.

⁵ Więcej informacji w rozdziale 9 – Projektowanie spotkań grupowych.

Zasoby edukacyjne muszą zapewniać odpowiedni czas, zasoby fizyczne i społeczne dla uczenia się, w tym rozpoznawanie wolniejszych i szybszych uczących się oraz indywidualnych wzorców lub stylów uczenia się.

Wszystkie zasoby rozwoju umiejętności powinny obejmować:

- uzasadnienie i opis umiejętności, najlepiej z cytatami lub linkami do odpowiednich dowodów,
- demonstrowanie umiejętności w praktycznym zastosowaniu,
- możliwość zadawania pytań i dyskusji bezpośrednio po demonstracji,
- ćwiczenie uczonych umiejętności w kontrolowanym otoczeniu,
- możliwość ponownej praktyki,
- stopniowe stosowanie umiejętności w bardziej złożonych realnych sytuacjach,
- przekazywanie uczestnikom informacji zwrotnych, zarówno osobom, jak i grupom na każdym etapie.

Zastosowanie nauki

- Demonstracje prowadzone przez trenera lub poprzez wideo powinny dokładnie odzwierciedlać umiejętność wykorzystywaną w odpowiednim kontekście: program nauczania dostarcza przykładów.
- Studia przypadków i przykłady powinny dostarczać uczestnikom zrozumienia kontekstowego.
- Dowody przedstawione na rzecz umiejętności powinny pochodzić z niezależnych źródeł.
- Sesje ćwiczeń w zakresie mikroumiejętności powinny odnosić się do umiejętności będących przedmiotem studiów.
- Wymagana jest większa lub bardziej złożona liczba sesji treningu umiejętności, aby wzmocnić umiejętność w prawdziwym życiu.
- Materiały do odczytu i prace referencyjne powinny odnosić się bezpośrednio do punktu uczenia się. Są wykorzystywane w celu zwiększenia refleksyjnego zrozumienia i zachęcania do krytycznej debaty wewnątrz i na zewnątrz sesji nauczania.
- Samodzielne studia za pomocą tradycyjnych metod lub online nie powinny być tak uciążliwe, aby odwrócić uwagę od celu nabycia umiejętności.
- Zdolność do zlokalizowania, zrozumienia i korzystania z informacji ma być ceniona bardziej niż zapamiętywanie.
- Pisanie esejów analitycznych i wykazywanie się wiedzą faktograficzną nie jest wymagane; zachęca się jednak do czytania i omawiania elementów teorii.
- Praktyka w pracy zapewnia optymalne warunki do korzystania z umiejętności, ale wymaga również wsparcia ze strony trenera lub wykwalifikowanego przełożonego. Zachęca się do silnego zaangażowania w szkolenie pracowników nadzoru, zarządu zarówno dla wzmocnienia, jakie to daje nauce, a także do wspierania uczących się w pracy.

- Środowisko oraz układ sali lekcyjnej powinny zachęcać do dyskusji w obrębie grupy, odgrywania ról oraz ćwiczenia umiejętności.
- Trenerzy powinni stosować normy zawarte w rozdziale 6: Interpersonalne umiejętności komunikacyjne w ich pracy z uczestnikami online lub w bezpośrednim kontakcie, a także indywidualne i grupowe.

Liczba trenerów musi zostać wybrana tak, aby zapewnić odpowiednie prowadzenie i wsparcie dla uczących się. Zgodnie z ogólną zasadą liczba powinna być taka, aby:

- zapewnić odpowiednie doświadczenie w celu wsparcia i odpowiedzi na pytania,
- zapewnić skuteczne demonstracje umiejętności,
- zapewnić dobrą obserwację i sprzężenie zwrotne podczas prób mikroumiejętności,
- zapewnić skuteczne wsparcie w ocenianiu uczestników,
- umożliwić sprawną i dobrą organizację jakości,
- umożliwić trenerom odpoczynek i refleksję

Zapewnione zostanie odpowiednie środowisko uczenia się oraz media szkoleniowe.

Będą one:

- spełniać wymagania użyteczności,
- spełniać wymagania dotyczące dostępności,
- zapewnić łatwą komunikację,
- tworzyć i wspierać bezpieczne, poufne i spokojne środowisko uczenia się, w którym zachęca się do eksperymentowania i kwestionowania pomysłów,
- zapewniać dostęp do informacji i wspierać przepływ informacji między nauczycielem a uczestnikami szkolenia, a także wśród osób uczących się,
- zapewnić rzetelną i wygodną transmisję pomysłów, debaty i materiałów,
- zapewnić ścisłą i szczegółową obserwację umiejętności.

Wykorzystanie konkretnych metod w ramach ogólnego środowiska uczenia się zależy od zadań edukacyjnych. Poniższa tabela, która nie jest wyczerpująca, podaje przykłady.

Tabela 1. Zastosowanie właściwych metod w środowisku ucznia s

	Sesja tutor–uczestnik (one to one)	Tutor w grupie z grupą uczących się	Nauka na dległość prowadzona przez tutora	Uczący się w grupie bez tutora	Grupa uczących się na odległość bez tutora	Praktyka w miejscu pracy uczestnika	Samodzielna nauka osób uczących się
Analiza potrzeb	Pożądane	Możliwe z grupą podobnych uczestników	Tylko w celach informacyjnych	Nieodpowiednie	Nieodpowiednie	Przydatne do obserwacji przez opiekuna	Tylko w celach informacyjnych
Przygotowanie do uczenia się	Pożądane	Pożądane	Pożądane	Nieodpowiednie	Nieodpowiednie	Dopuszczalne	Tylko w celach informacyjnych
Dyskusja moderowana	Właściwe dla udzielenia indywidualnej informacji zwrotnej	Pożądane	Pożądane	Wymagane omówienie prowadzonej dyskusji przez tutora	Wymagane omówienie prowadzonej dyskusji przez tutora	Tylko w przypadku szkoleń w miejscu pracy	Nieistotne
Obserwacja umiejętności uczestników	Możliwe – nietypowe, głównie dla informacji zwrotnych	Pożądane	Możliwe nagrania audiowizualne, tylko pod nadzorem	Możliwe nagrania audiowizualne, tylko pod nadzorem	Możliwe nagrania audiowizualne, tylko pod nadzorem	Możliwe w sytuacjach mentoringu	Możliwe nagrania audiowizualne, tylko pod nadzorem
Próba mikroumiejętności słuchacza	Możliwe – nietypowe, głównie dla korekcyjnych informacji zwrotnych	Pożądane	Trudne. Wysokie ryzyko obniżonych standardów	Niepasujący. Normy grupowe mogą przekraczać standardy jakości	Nieodpowiednie	Możliwe w sytuacjach mentoringu	Trudne. Wysokie ryzyko obniżonych standardów
Konsolidacja umiejętności uczestników	Pożądane w ocenie i informacjach zwrotnych	Możliwe, ale nie tak skuteczne, jak praktyka w miejscu pracy	Jeśli technologia wspiera obserwację i opinie zwrotne	Tylko dla zaawansowanych uczestników. Nie nadaje się dla innych.	Jeśli technologia wspiera obserwację i opinie zwrotne	Pożądane	Nadaje się do refleksji i gromadzenia dowodów przez uczących się
Nadzór i informacja zwrotna o uczestnikach	Pożądane	Pożądane	Jeśli technologia wspiera obserwację i opinie zwrotne	Ryzykowne. Normy grupowe mogą przekraczać standardy jakości	Tylko do refleksji i wsparcia grupowego.	Pożądane	Nie jest to możliwe (uczący się nie ma kontaktu z nauczycielem).
Opinie uczestnika	Pożądane	Pożądane	Pożądane	Dopuszczalne. Wymagane informacje zwrotne dla tutora	Dopuszczalne. Wymagane informacje zwrotne dla tutora	Pożądane. Wymagane informacje zwrotne dla tutora	Pożądane. Wymagane informacje zwrotne dla tutora
Opracowanie podstawowej teorii	Przydatne do wsparcia tutora	Pożądane, ale należy unikać wykładu	Pożądane	Wymagane omówienie prowadzone przez tutora	Dopuszczalne. Wymagane informacje zwrotne dla tutora	Niewielka skuteczność	Pożądane
Zapewnienie materiałów szkoleniowych	Dopuszczalne	Pożądane	Pożądane	Dopuszczalne	Dopuszczalne	Pożądane	Dopuszczalne
Ocena umiejętności słuchacza	Pożądane	Pożądane	Jeśli technologia wspiera obserwację i opinie zwrotne	Nieodpowiednie	Nieodpowiednie	Pożądane	Nieodpowiednie

Źródło: opracowanie własne partnerów w projekcie STEP.

Uczenie się na odległość i e-learning

Program STEP zakłada, że niektórzy uczestnicy szkolenia uważają, że osobiste uczestniczenie w zajęciach jest trudne ze względu na czas opuszczenia pracy, odległości podróży lub osobistych zobowiązań. Dlatego też zachęca się do korzystania z e-learningu i metod na odległość, ograniczając się do tego, że praktyka umiejętności i praktyka w miejscu pracy nie mogą być zastąpione przez czytanie lub obserwację samodzielną, chociaż takie metody są także wykorzystywane. Rozwój umiejętności musi przebiegać przez postępującą i prawdziwą praktykę. Obserwowanie przez tutora praktyk umiejętności uczestników może być ułatwione przez e-komunikację, Skype, telefon lub inne metody, w dokładnie kontrolowanych sytuacjach, ale w obecnym czasie mało prawdopodobne jest, aby środowisko e-learningu w całości lub na odległość było w pełni skuteczne.

E-learning w ramach programów STEP spełnia następujące warunki:

- jest interesujący, interaktywny, prosty i intuicyjny w obsłudze;
- jest platformą współpracy, w tym dostępne są komunikatory internetowe, biuletyny, grupy wsparcia, seminaria internetowe, podcasty, narzędzia Skype;
- udostępniania i dyskusji online dla rozproszonych grup uczących się z możliwością wejścia z opiekunem, jak i bez niego;
- zapewniony dostęp do tekstów i dokumentacji oraz materiałów opisowych, teorii i dowodów;
- dostarcza ocenę zwrotną, gromadzi informacje dla uczących się;
- umożliwia ocenę formalną, dostępne są quizy i inne narzędzia edukacyjne, które są zatwierdzone przez program nauczania;
- dostarcza przykłady wideo i audio do wykorzystania przez uczestników w nauce grupowej lub indywidualnej;
- udostępnia nagrania wideo w celu wspierania demonstracji umiejętności przez opiekunów i umiejętności uczestników;
- zapewnia trenerom dostęp do zasobów edukacyjnych, ćwiczeń, prezentacji w postaci PowerPoint, itp., w formie skumulowanej, aktualizacji i śledzenia;
- zapewnia wsparcie trenera, materiały, harmonogramy, program nauczania i ocenę;
- zapewnia możliwości planowania kursów, ocen i ewaluacji;
- zapewnia nowe organizacje i trenerów do zarejestrowania się i uzyskania akredytacji;
- przestrzega międzynarodowych standardów dostępności WCAG;
- zapewnia materiały i kadrę w językach narodowych uczestników.

E-learning w ramach programów STEP nie jest:

- interaktywnym tekstem ekranowym. Prosta prezentacja na ekranie w postaci ulotki, eseju, dokumentu byłaby niewłaściwa i niepożądana z wyjątkiem konkretnego pobrania lub przeczytania,
- zastąpieniem praktyki umiejętności osobistych poprzez czytanie lub pisanie.
- zredukowaniem statusu lub zastosowaniem oceny w czasie rzeczywistym postępów i umiejętności uczących się. IT i platforma edukacyjna nie powinny zastępować metod oceny, takich jak obserwacja i gromadzenie dowodów z technicznymi alternatywami, które nie testują umiejętności (testy wielokrotnego wyboru są przykładem, chociaż mogą być stosowane w warunkach mieszanych uczonych),
- zmniejszeniem wpływu dyskusji grupowych i wydarzeń poprzez zachęcanie do izolacji, ale raczej powinno pozytywnie zachęcać do komunikacji i zaangażowania uczestników.

Kryteria stosowane w ocenie e-learningu powinny obejmować:

- zaangażowanie użytkowników i informacje zwrotne na etapach projektowania,
- intuicyjne wykorzystanie zarówno ogólnie, jak i szczegółowo oraz łatwość, z jaką nowy użytkownik może nauczyć się, jak z niego korzystać z minimalną ilością wiedzy,
- przydatność treści do uczenia się,
- osiągnięcie celów w zakresie uczenia się i łatwiejsze osiągnięcie zamierzonych celów,
- zadowolenie użytkowników,
- zapewnienie łatwości użytkowania przez użytkowników z dysfunkcjami,
- funkcjonalność witryn, graczy, aplikacji, wtyczek itp.,
- czytelność tekstu i jakość oraz zrozumiałość obrazu i dźwięku,
- jasność znaczenia i unikanie dwuznaczności,
- unikanie żargonu.

Wszystkie narzędzia techniczne wspierające naukę, a zwłaszcza tryby e-learningu powinny:

- być zaprojektowane tak, aby były łatwe w obsłudze,
- być odporne na awarię,
- oferować wysokiej jakości reprodukcję tekstu, obrazów, dźwięku, wideo i osobistych interakcji,
- być sprawdzone,
- być przedstawione użytkownikom przed rozpoczęciem treningu tak, aby użycie narzędzi nie opóźniało nauki umiejętności.

W tabeli 2 przedstawiono wytyczne dotyczące stosowania technik twarzą w twarz, odległość i e-technika.

Tabela 2. Zastosowanie techniki face-to-face, na odległość i e-technik

	Ulotki	Tekst e-learning	video/audio	Webina-rium	Wykład	Odgrywa-nie ról/Sy-mulacja	Dyskusja	Plan zajęć	Kwestiona-riusz	Studium przypadku	Wizyta u pracodawcy	Ćwiczenia w miejscu pracy
Informacja o kursie	✓	✓		✓			✓		✓		✓	
Analiza potrzeb szkoleniowych	✓	✓		✓			✓		✓		✓	✓
Przygotowanie uczących się do kursu	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓		✓	
Tło lub teoretyczne studium	✓	✓	✓	✓	✓		✓			✓	✓	
Przykłady i demon-stracja	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓		✓	✓
Ćwiczenie mikroumiejętności						✓	✓					✓
Ćwiczenie złożonych umiejętności	✓			✓		✓	✓	✓				✓
Zbieranie dowodów na posiadane/nabyte umiejętności		✓	✓			✓			✓	✓		✓
Nadzór i informacje zwrotne dla uczących się			✓	✓		✓		✓				✓
Ocena	✓	✓		✓	✓	✓	✓		✓	✓		✓

Źródło: opracowanie własne partnerów w projekcie STEP.

Materiały partnerów

Następujące informacje mogą zostać dodane do programu nauczania:

- ustawodawstwo,
- programy i usługi w zakresie zatrudnienia w danym kraju,
- praktyki w zatrudnieniu,
- metody oceny,
- wymogi uczestnictwa.

Powyższe przykładowe informacje muszą się wzajemnie uzupełniać i nie mogą zastępować środków dotyczących jakości.

Zobacz także sekcję Ocena.

Ocena

Kompetencje w umiejętnościach należy wykazać poprzez obserwowalne wykonywanie umiejętności przez uczestników.

Efektywność w zakresie wiedzy, umiejętności i kompetencji STEP EQF zostanie wykorzystana do oceny kompetencji. Są one podane w Przewodniku dla uczących się w Załączniku 1.

Ocena powinna być mierzona jako wykazująca kompetencje lub nie. Nie ma przepisu na akumulację ocen, które mogą zrekomensować niewłaściwość w jednym obszarze wyższymi wynikami w innym.

Stosuje się dwie wagi

STEP EQF – Skala dotycząca kompetencji i umiejętności:

Nie wykazano.

Wykazano w prostej symulacji.

Wykazano w sytuacji rzeczywistej.

Wykazano w realnych warunkach pracy.

Zademonstrowano wcześniejsze umiejętności.

STEP EQF – Skala wiedzy:

Nie wykazano.

Wykazano w trakcie grupowej dyskusji lub w trakcie oceny tutora.

Wykazano w trakcie własnej prezentacji lub w trakcie studium przypadku.

Zademonstrowano w trakcie rzeczywistej sytuacji.

Wcześniejsze zrozumienie zostało potwierdzone.

Efekty uczenia się i skale oceny są zawarte w systemie zarządzania nauczaniem na platformie Moodle dostępnym pod adresem <https://moodle.skillstep.eu>. Studia przypadków mogą być wykorzystane zarówno w ocenie, jak i w dyskusji lub sprawdzaniu. Symulacja może być wykorzystywana, jeśli nie można zastosować obserwacji w praktyce. Symulacja musi być możliwie jak najbliżej środowiska pracy, a zainteresowany uczestnik weźmie udział w interakcjach z uczestnikami/kandydatami obserwowanymi przez oceniającego.

Ocenianiu musi towarzyszyć opinia uczestników o ich wynikach, przedstawionych dowodach oraz informacjach, co należy osiągnąć, aby wypełnić wymagany standard. Informacje zwrotne powinny być przekazywane wcześniej i natychmiastowo tak, aby uczestnicy mogli odpowiedzieć w ramach harmonogramu kursu lub programu.

Procedury oceny powinny obejmować:

- zestawianie dowodów do oceny przez cały czas trwania programu;
- możliwości ponownego prezentowania materiałów lub powtórzenia obserwacji;
- zbieranie i prezentowanie dowodów przez uczestników lub kandydatów, w tym:
 - ☐ bezpośrednia obserwacja przez oceniającego;
 - ☐ próbki prac wykonanych w formie papierowej (na przykład przykładowe notatki, oświadczenia refleksyjne);
 - ☐ elektroniczny zbiór dowodów poprzez tekst, wideo, audio;
- rejestry informacji zwrotnych trenerskich i dyskusji dla osób prowadzących szkolenia;
- dowody (takie jak podpis osobisty, potwierdzenie kierownictwa, obserwacja prowadzona przez tutorów), że dowody są oryginalne dla kandydata;
- przepisy dotyczące niezależnego przeglądu wniosków wyciągniętych przez oceniających;
- postanowienie o odwołaniu się przez uczącego się w związku z niewłaściwym administrowaniem lub nierównym albo nieuczciwym traktowaniem.

W wielu krajach oraz w systemach kwalifikacji zawodowych lub edukacyjnych istnieje wymóg prawny określający:

- minimalny czas studiów;
- opis sesji egzaminacyjnych np. przygotowanie esejów, kwestionariuszy wielokrotnego wyboru, tez;
- osiągnięcie ustalonego standardu edukacji, np. wyższego stopnia, uznanie kwalifikacji zawodowych.

Wymogi te niekoniecznie wskazują na umiejętność stosowania umiejętności nauczanych w programie STEP. Jednakże program STEP i jego kryteria jakościowe mogą być w pełni wdrożone w ramach kursu, który spełnia te wymagania.

Szanując autonomię różnych systemów kwalifikacji, promotorzy kursów, którzy korzystają z programu STEP powinni:

- udzielać certyfikatów STEP uczestnikom, którzy zostali ocenieni w ramach kontroli jakości STEP w danej kwalifikacji lub
- włączać kontrolę jakości STEP w ramach innych kwalifikacji.

W obu przypadkach powinna być zastosowana ważna ocena kompetencji mierząca rzeczywiste wyniki w stosunku do celów uczenia się STEP.

Zapewnienie jakości i ocena kursu

Jakość środowiska nauczania i kształcenia może być oceniana przez:

- jakość dostarczania kursu,
- zmianę zgodnie z celami uczenia się) w zachowaniu i kompetencjach uczących się.

Jakość dostarczonych materiałów

Jakość dostarczonych materiałów oraz jakość uczenia się jest wysoka, jeśli zawiera szereg zachowań i działań edukacyjnych, które umożliwiają uczestnikom zbadanie, zrozumienie, dokonywanie wyborów i ćwiczeń, dopóki nie osiągną zakładanych umiejętności i kompetencji.

Załącznik 4 zawiera tabelę czynników zapewniania jakości, które można wykorzystać do oceny środowiskowej dostarczania materiałów i uczenia się.

Zmiana behawioralna

Ocena kursu powinna być wyraźnie powiązana z celami szkoleniowymi.

Ewaluacja powinna porównywać okoliczności przed i po programie, a przede wszystkim będzie sprawdzać, czy szkolenie zostało wdrożone w pracy po pewnym czasie po zakończeniu szkolenia.

Obserwacja uczestników w rzeczywistych warunkach pracy przedstawia problemy organizacji i poufności, nie zawsze możliwe do osiągnięcia. Dobrymi warunkami będzie:

- obserwacja w odpowiednich symulacjach, które mogą być wykonane w czasie trwania kursu. Mogą być one przeprowadzane przez trenerów stosujących obiektywne normy behawioralne i rejestrujące ich ustalenia.
- samodzielne informowanie uczestników o swoich przekonaniach w celu przeprowadzenia konkretnych aspektów pracy przed i po treningu.

W wymaganej prawidłowej sytuacji każda umiejętność zostanie oceniona w ten sposób. Jednakże obciążenie wypełnieniem formularzy może zostać zmniejszone, a tym samym osiągnięcie większych wskaźników odpowiedzi, wymagając samooceny stosowania grupy umiejętności.

Obserwacjom powinny towarzyszyć konkretne przykłady zmiany umiejętności lub zachowań.

Ocena powinna zawierać:

- wagi (np. Wagi Likerta), aby umożliwić porównywanie przed i pomiędzy nimi,
- tekstowe lub ustne odpowiedzi na konkretne pytania,
- pytania otwarte.

Ocena powinna nastąpić przed, w trakcie i po treningu.

Odpowiedzi na oceny będą dostarczone przez:

- uczestników;
- pracodawców i menedżerów (we właściwych przypadkach) oraz
- trenerów.

Trenerzy powinni posiadać informacje na temat cyklu oceny i ich roli. Często będą oni wiodącymi graczami w procesie oceny, ale ich obiektywność nie powinna być ograniczona przez ich pozycję.

Materiały szkoleniowe powinny zawierać poprawne formularze oceny i instrukcje dla pracodawców, uczestników i trenerów oraz w jaki sposób i kiedy z nich korzystać.

Najlepsze oceny będą wykorzystywać niewidome badania przekrojowe osiągnięć uczestników, najlepiej z randomizacją. Przy projektowaniu takich badań należy:

- wziąć pod uwagę kwestie pamięci, uczenia się i porządkowania odpowiedzi na wcześniejsze i późniejsze formularze oceny: wpływ poprzedniego zdarzenia na kolejne zdarzenie może być znaczący;
- pamiętać, aby w trakcie przenoszenia oceny odpowiedzi respondentów z jednego kursu na następny zminimalizować powstałą lukę pomiędzy szkoleniami;
- dokonywać oceny rozłożonej w czasie, najprawdopodobniej co najmniej jeden miesiąc, a najlepiej byłoby dokonywać oceny przez sześć miesięcy lub rok, ponieważ pożądane jest zmierzenie oceny długoterminowych zmian;
- konieczne jest oszacowanie skali i pytań.

Wagi i pytania oceniające muszą być sprawdzone i zatwierdzone przed ich wykorzystaniem w trakcie kursu.

Wsparcie dla rozwoju kursów

Wiele z tych kryteriów jakościowych w ramach kursów STEP będzie opracowane w trakcie nawiązywania współpracy z dobrze znanymi organizacjami szkoleniowymi. Współpraca z innymi szkoleniowcami może prowadzić do położenia nacisku na umiejętności i interakcje człowieka, przeważające nad teorią i procedurami, nietypowymi i trudnymi do dopasowania do opracowanych w kursie STEP praktyk.

Zastosowanie e-nauczania i nauczania na odległość również stwarza pewne problemy: metody e-nauczania i nauczania na odległość zapewniają rozwiązania umożliwiające dostęp do materiałów szkoleniowych, nowe możliwości nauki grupowej, możliwości obserwacji umiejętności i innych korzyści. Ale nie są jeszcze w stanie zaoferować technologii, które w pełni zastąpią udzielanie właściwych wskazówek i interakcji z innymi osobami. Trener osobiście pracujący bezpośrednio z uczestnikami i pracodawcami pozostanie istotnym elementem rozwoju umiejętności.

Prawdopodobne jest, że dla wielu dostawców kursów trudnością będzie znalezienie trenerów z wystarczającym doświadczeniem we wszystkich omawianych dziedzinach. Partnerzy projektu STEP mogą pomóc w przygotowaniu trenerów i budowie programów nauczania. Zdajemy sobie sprawę, że perfekcja może być pożądanym, ale dalekim celem poprawy tego, co już robimy dla osób znajdujących się w niekorzystnej sytuacji lub osób pozostających długotrwale bezrobotnymi. Niniejszy dokument określił standardy, które umożliwią dostawcom szkoleń zbliżenie się do doradców, którzy są wykwalifikowani w zakresie pomocy dla osób poszukujących pracy i pracodawców. Nadal doceniamy pytania i udzielamy pomocy wszystkim, którzy chcą realizować Program szkoleniowy.

Najczęściej zadawane pytania

Trenerzy i szkolenie

Jestem doświadczonym trenerem osób dorosłych, ale nie doradcą ds. zatrudnienia. Czy mogę być trenerem w programie STEP?

Trenerzy w programie STEP muszą mieć wystarczające doświadczenie w zakresie doradztwa w zakresie zatrudnienia, stosując zakres umiejętności wymienionych w programie nauczania tak, aby mogli oni pomóc uczestnikom kursów w rozwiązywaniu problemów, odpowiadać na pytania i przedstawić odpowiednie demonstracje i przykłady. Bez tego doświadczenia trudno będzie osiągnąć standardy jakości.

Mam doświadczenie jako doradca, ale wcześniej nie uczyłem dorosłych osób uczących się. Jak rozpocząć pracę w programie STEP?

Jeśli twoje doświadczenie jako doradca daje Ci właściwe kompetencje wyszczególnione w programie nauczania, powinno to wystarczyć w umożliwieniu nauczania umiejętności STEP. Powinieneś jednak szukać wskazówek i mieć praktykę w tworzeniu i zarządzaniu środowiskiem uczenia się oraz pomaganiu grupom i osobom uczącym się przed rozpoczęciem nauki.

Czy muszę uczyć każdą jednostkę osobno?

Nie. W praktyce jednostki opracowane dla „Podręcznika dla doradcy” (jednostki 6 do 12) odnoszą się do wszystkich jednostek opracowanych dla podręcznika dla słuchacza: „Droga klienta do podjęcia pracy” (jednostki od 1 do 5) i zwykle będzie się wspierać szkolenie w taki sposób, aby słuchacze nabywali umiejętności opracowanych w „Zestawie narzędzi” podczas ćwiczeń. Ważną sprawą będzie dbanie o to, aby nauczanie umiejętności następowało w poszczególnych etapach, od zademonstrowania prostych przykładów do opanowania złożonych sytuacji.

Czy mogę nauczać kilku jednostek na raz, korzystając z ćwiczeń praktycznych?

Tak, i to będzie prawidłowy sposób wykonywania zadań szkoleniowych. Należy jednak pamiętać, że jest możliwe i pożądané, aby zilustrować i wykazać najbardziej podstawowe umiejętności przy użyciu dość prostych przykładów. Złożoność nie jest pomocna, dopóki słuchacze nie opanują tematu, który zostanie przedstawiony.

Program nauczania zawiera informacje dotyczące wymaganych „niezbędnych umiejętności, uczenia się lub doświadczenia” dla każdej jednostki. Dlaczego?

Dzieje się tak dlatego, że niektóre z umiejętności są potrzebne, aby móc później poprawnie je wykonać. Bez opanowania pierwszych umiejętności nie można nawiązać kontaktu z klientem w sposób umożliwiający skuteczne późniejsze działanie.

Na przykład, jednostka 6: Umiejętności komunikacji interpersonalnej jest niezbędna i konieczna, aby doradcy nauczyli się, jak przeprowadzać poufną osobistą sesję doradczą z klientem, a bez jej opanowania nie mogą przejść do jednostki 7: Planowanie.

W wielu kursach szkoleniowych możliwe będzie wspólne nauczanie dwóch jednostek (lub w połączeniu z innymi jednostkami). Również doradcy, którzy posiadają już umiejętności komunikacyjne, nie muszą się nauczyć tego jeszcze przed rozpoczęciem planowania. Ale nie byłoby słuszne nauczanie Planowania osobiście przez osobę, która nie ma wymaganych umiejętności komunikacyjnych.

Dlaczego powinienem trzymać się tak blisko programu? Z pewnością istnieją inne ważne rzeczy do nauki i inne techniki praktyczne?

Program nauczania został stworzony tak, aby obejmował zarówno metody nauczania, jak i treść umiejętności zgodną z naszym najlepszym zrozumieniem dowodów. Tak więc zmiana lub dodawanie innych rzeczy ma pewne zagrożenia, a także pewne korzyści. Głównymi zagrożeniami są osoby uczące się, i wobec tego:

- mogą nabyć niewłaściwe metody pracy i zachowanie poprzez zastąpienie zawartości kursu inną treścią,
- poświęcają mniej czasu, niż powinny, podczas ćwiczeń, ze względu na czas ich zastępowania,
- będą miały mniejszą pewność siebie z powodu niewłaściwych technik uczenia się,
- można ocenić umiejętności inne niż wymagane do zawodu, takie jak esej, znajomość lub umiejętności egzaminacyjne.

Korzyści, które można łatwo dodać do STEP mogą obejmować:

- poprawa świadomości rynku pracy,
- dodanie znaczącej wiedzy i doświadczenia w zakresie prawodawstwa i przepisów,
- głębsze zrozumienie podstawy teoretycznej i dowodowej,
- praktyki pracy dostosowane do potrzeb poszczególnych grup, takich jak osoby niepełnosprawne, migranci i inne.

Ilu słuchaczy może uczestniczyć w kursie? Ilu trenerów potrzebują?

Musisz być w stanie obserwować i przekazywać uczestnikom dobrej jakości informacje zwrotne oraz dawać wskazówki poszczególnym jednostkom, jak i całej grupie. W nauczaniu face-to-face oznacza to, że maksymalnie powinno przypadać od pięciu

do ośmiu osób w grupie na jednego trenera, a dwóch trenerów na szesnastoosobową grupę, gdyż trenerzy w tak licznej grupie także mogą się wzajemnie wspierać i uzupełniać w celu dostarczenia najwyższej jakości szkolenia.

Warunki nauczania różnią się w zależności od formy wspierania na odległość czy e-learningu.

Oczywiście dopuszczalny jest udział w szkoleniu większej liczby słuchaczy, jednakże zapewnienie informacji zwrotnej i osobistego wsparcia przez trenera wszystkim zainteresowanym będzie znacznie utrudnione i możliwe i tak tylko dla wskazanej powyżej liczby 5–8 uczestników na trenera.

Mniejsze grupy zgłaszają własne problemy: grupa z mniej niż czterema uczącymi jest postrzegana jako mało zróżnicowana, trudno jest zaprezentować różnorakie doświadczenie, zaprezentować ćwiczenia z zakresu mikroumiejętności, a nauka jest ograniczona.

Co jest lepsze: grupy doradców pochodzących z różnych organizacji lub tylko z jednej organizacji?

Obie metody są właściwe.

Mając uczestników pochodzących z tej samej organizacji, można w jak najlepszy sposób wykorzystać analizę potrzeb uczenia się, aby stworzyć kurs mający na celu konkretny rozwój umiejętności i przekazywanie umiejętności niezbędnych czy właściwych do pracy. Ale w ten sposób być może trudniej będzie się oderwać się od wcześniej nabytych postaw i procedur.

Uczestnicy pochodzący z różnych organizacji w łatwiejszy sposób dzielą się doświadczeniem, następuje większa wymiana informacji czy wzrasta liczba podawanych przykładów, powstają lepsze pomysły. To pomaga pokazać, jak umiejętności propagowane przez kurs STEP są wspólne dla różnych grup klientów. Ale trudniejsze jest dostosowanie kursów mieszanych do potrzeb rozwojowych danej organizacji.

Czy możemy mieszać poziomy doświadczeń doradców w ramach grupy szkoleniowej?

Tak, ale należy zachować ostrożność. Nie ma jeszcze wystarczającego zebranego doświadczenia, aby zdecydować się na grupy mieszane złożone przez doświadczonych doradców. Widzieliśmy kilka dobrze współgrających przykładów, z dobrymi pomysłami i okazywanym wzajemnym wsparciem podczas szkolenia. Ale jesteśmy przekonani, że istnieją zagrożenia: zaawansowani uczestnicy mogą się nudzić, a nawet przeszkadzać w prowadzeniu szkolenia, ponieważ znajdują się w grupie z nowymi uczestnikami, chociaż z drugiej strony mogą się od nich wiele nauczyć i może to doprowadzić do świeżego spojrzenia na pewne kwestie. Nowi uczestnicy mogą poczuć się zastraszeni, a nawet mogą być wprowadzeni w błąd przez bardziej doświadczonych słuchaczy. Należy dokonać analizy potrzeb edukacyjnych, której wyniki mogą prowadzić do ciekawej dyskusji, aby planowanie było skuteczne.

e-learning

Czy kurs STEP może zostać zrealizowany w całości przez e-learning bez udziału trenera?

Nie. Technologia ta nie jest jeszcze wystarczająco zaawansowana, aby zapewnić precyzyjne demonstracje, zapewnić właściwą i pomocną opinię zwrotną czy dać wskazówki służące rozwojowi słuchacza.

Czy mogę używać wideo do demonstracji?

Tak, i to może być właściwe wykorzystanie czasu i wysiłku. Należy uważać, aby wideo pokazało rzeczywisty punkt uczenia się.

Czy szkolenie online („Big Blue Button” w Moodle – Duży Niebieski Przycisk) zastępuje nauczanie w klasie?

Nasze doświadczenie w technologii konferencyjnej polega na tym, że nie ma jeszcze takiej dokładności, szczegółowości, spontaniczności i interaktywności dobrego nauczania, jakie są w sali szkoleniowej. Technologia ta może być wykorzystana do zastępowania wykładów, oglądania filmów, przeprowadzania krótkich dyskusji, ale nie używaj go do interaktywnej roli.

Czy mogę używać dowolnego oprogramowania do nauki lub czy to musi być Moodle?

Tak, oczywiście można korzystać z innego oprogramowania do nauki. Wystarczy mieć pewność, że dane oprogramowanie jest dostępne, łatwe w obsłudze i dobrze przekazuje najistotniejsze punkty. W wyborze właściwego oprogramowania można skorzystać z informacji zawartych w opracowanym Poradniku jakości.

Zaangażowanie pracodawców

W jaki sposób zainteresowani lokalni przedsiębiorcy mogą wziąć udział w szkoleniu?

Należy wziąć pod uwagę dwa rodzaje zaangażowanych pracodawców:

- ✓ Osoby świadczące usługi doradcze w zakresie zatrudnienia. Ich pracownicy mogą być uczestnikami szkoleń. Są równie zajęci, jak inni pracodawcy, więc może to trochę potrwać, aby zachęcić ich i przekonać do wzięcia udziału w szkoleniu.
- ✓ Inni pracodawcy z lokalnej gospodarki. Bardzo ważną częścią szkolenia są wizyty u pracodawców, sprawdzanie miejsc pracy, ocena pracy a także rozmowa na temat warunków pracy i występujących potrzeb. Uczestnicy szkoleń mogą stanowić znakomite źródło kontaktów. Powinni być zachęceni do korzystania z kontaktów i sieci społecznych, osobistych, rodzinnych, zawodowych, aby poznać pracodawców i angażować ich w takiego rodzaju szkolenie. Z naszego doświadczenia wiemy, że przyjaźnie nastawionych pracodawców nie jest ciężko znaleźć, a ponadto są oni bardzo zadowoleni z faktu, że to właśnie na nich zwrócona została uwaga.

Nie ma tu żadnych miejsc pracy!

Takie stwierdzenie pojawia się w trakcie większości kursów szkoleniowych. Przekonanie to wzrasta adekwatnie do wzrostu bezrobocia na obszarach objętych spadkiem gospodarczym, likwidacją zakładów pracy oraz na obszarach wiejskich. Wszystko to bez wątpienia stwarza problemy dla poszukujących pracy. Jednakże taka sama liczba pracowników opuszcza pracę każdego roku, co ją podejmuje. Obroty na rynku pracy mogą ogólnie wynosić nawet 20% lub więcej. Problem polega więc na tym, że nie chodzi o zatrudnienie, a także o znalezienie odpowiednich miejsc pracy (lub pracowników szukających pracy we właściwych miejscach) lub pracy, do której bezrobotny jest wykwalifikowany. Trenerzy powinni być gotowi, aby obrócić te argumenty odnoszące się do braku skuteczności poradnictwa zawodowego w ćwiczenia dla uczestników, aby dowiedzieli, ile tak naprawdę jest dostępnych miejsc pracy każdego roku.

Z pewnością są to tylko duże/male/niskie płace oferowane przez pracodawców, którzy przyjmują bezrobotnych?

Mamy bardzo mało informacji na temat tego, kto jest najbardziej gotowy do zatrudniania osób najbardziej upośledzonych, choć wiemy, że najczęściej osoby znajdujące się w niekorzystnej sytuacji są najslabiej opłacaną grupą pracowników. Pozytywnym aspektem takiej sytuacji może być znalezienie przyjaciół we wszystkich sektorach.

Ewaluacja

W jaki sposób mogę zapewnić dostawców usług zatrudnienia, że opracowany program STEP współpracuje z nimi?

Idealnie byłoby, gdybyś przypadkowo podzielił uczestników szkolenia na dwie grupy i uczył każdego osobno, jeden po drugim, tak abyś mógł porównać wpływ z alternatywą „bez przeszkolenia”. W zależności od zastosowanych środków i starannego opracowania oceny daje to prawdziwą miarę oddziaływania, która może podważyć krytyczne badania.

Może to jednak nie być możliwe do osiągnięcia ze względu na działania organizacyjne lub dlatego, że liczby nie są wystarczająco duże, aby można było je porównać. W takim przypadku potrzebujesz alternatywy:

- Obserwacja uczestników przed i po treningu może dać obraz ich zmienionych umiejętności. Istnieje ryzyko, że obserwacja, trener lub uzdolniony mentor albo opiekun, wpływa na zachowanie uczących się. Ale to może być dobre: jeśli uprzednia obserwacja odbywa się bez uczących się znających umiejętności pod obserwacją, nie ulegają nadmiernym wpływom; po treningu wpływ prawdopodobnie będzie w pożądanym kierunku, w kierunku umiejętności STEP, a więc chociaż nie jest bezstronny, skłonny będzie zachęcać do przenoszenia umiejętności do pracy. Obserwacje najlepiej wykonywać w pracy, a po pewnym opóźnieniu po treningu.

- Zastosowanie oceny końcowej może być użyteczne, ale trudne do kontrolowania. Niektóre problemy, z którymi można się spotkać to:
 - ✓ Samoocena własnych umiejętności przeprowadzona przez uczestników jest użyteczna, ale zazwyczaj uczestnicy wystawiają sobie wysokie oceny. Należy zastanowić się nad pytaniami, które opisują różne umiejętności, a nie tylko ogólne wrażenia i pytania, które dają okazję, aby wyrazić własną potrzebę dalszej praktyki, aby osiągnąć perfekcję.
 - ✓ Należy skorzystać z pytań, które dotyczą zaufania do korzystania z umiejętności – pytania dotyczące samoefektywności słuchaczy – wykazano, że są wskaźnikami skuteczności i wytrwałości.
 - ✓ Kwestionariusze dotyczące oceny jakości („szczęśliwy traf”) dotyczące jakości nauczania i zapewniania jakości kursu prawie zawsze wykazują bardzo wysokie wyniki, niezależnie od tego, czego się uczy, i mają ograniczoną niską wartość.
 - ✓ Zawsze istnieje ryzyko, że uczestnicy wystawią sobie wysokie oceny i pozytywne uwagi, jako wyraz uprzejmości.
- Kwestionariusze ewaluacyjne dotyczące informacji tzw. „na wejściu” przed rozpoczęciem kursu pozwalają na dokonanie zmian, ale mają wady:
 - ✓ niewyszkolony uczestnik nie potrafi jeszcze ocenić własnych umiejętności w zakresie którego nie mają;
 - ✓ doświadczeni praktykanci dążą do uzyskania wysokich ocen wstępnych, co ogranicza dostępny zakres pomiaru zmian.

Czy mogę wykorzystać wyniki, takie jak osoby podejmujące pracę, aby ocenić szkolenie?

Można zastosować środki zastępcze, takie jak liczba klientów osiągających pracę przed i po treningu oraz z treningiem i bez niego. Istnieje jednak wiele innych zmiennej, a wykwalifikowani badacze powinni przeprowadzać takie badania niezależnie od trenerów, doradców i menedżerów usług. Prawdłowo wykonane takie badania mogą oferować bardzo wysoki poziom weryfikacji szkolenia, ale czas i koszt mogą być wysokie. Słaby projekt oceny może prowadzić do wprowadzania w błąd wyników, zarówno na korzyść, jak i przeciw szkoleniu. Niektóre problemy, które mają zostać rozwiązane, obejmują:

- dopasowanie próby badawczej klientów do zapewnienia prawdziwej porównywalności,
- wpływ procesu oceny na wyniki,
- wpływ oceny na zachowania inne niż te objęte szkoleniem,
- zmiany na rynku pracy w okresie studiów,
- zmiany w grupie klientów,
- zmiany ustawodawstwa,
- zmiany w innych aspektach świadczenia usług.

Obserwacja umiejętności

W jaki sposób mogę obserwować umiejętności uczestników szkolenia w miejscu pracy?

Należy wystąpić o wyrażenie zgody przez pracodawcę klienta, a także potrzebna jest każdorazowo zgoda samego klienta. Klienci mają prawo odmówić zgody lub wycofać pozwolenie bez podania przyczyny. Obejmuje to sesje grupowe, rozmowy telefoniczne i spotkania twarzą w twarz.

Po uzyskaniu zgody należy przestrzegać absolutnego minimum interwencji w interakcji między klientem a doradcą. Zakłócenie lub uczestnictwo jest dopuszczalne tylko wtedy, gdy istnieje wyraźne i bezpośrednie zagrożenie dla zaangażowanych osób. We wszystkich innych okolicznościach rola obserwatora polega na obserwacji osiągnięć i umiejętności doradcy-uczącego się, a następnie przedstawiania opinii zwrotnych na temat ich oceny, bez obecności klienta.

Z pewnością opinie klientów dotyczące kompetencji doradców są istotne?

Tak, opinie te są istotne. Ale jest to ważne dla służby zatrudnienia, która zarządza informacjami zwrotnymi od klientów; trener z zewnątrz narażony jest na powstanie zakłóceń w relacjach zawodowych między doradcą a klientem, jeśli zależy im na opinii klienta.

Co z tajemnicą klienta?

Klienci muszą być świadomi, że w trakcie obserwacji i oceny zostanie zachowana poufność, tak jakby obserwator/oceniający nie był obecny:

- jeśli przez przypadek istnieją osobiste związki lub wcześniejszy kontakt między obserwatorem a klientem, obserwacja może nastąpić tylko za wyraźnym zezwoleniem obu stron;
- poufne dane osobowe zostaną usunięte z dowolnego zapisu czy rejestru i nie będą przechowywane lub przekazywane innym osobom spoza normalnego procesu doradczego;
- klienci mogą zażądać usunięcia jakiejkolwiek lub całej dyskusji z dowolnego zapisu, nawet jeśli jest prowadzona w sposób anonimowy;
- klienci mogą zatrzymać obserwację w dowolnym momencie;
- klienci powinni zostać poinformowani o okolicznościach, w których może nastąpić ujawnienie informacji: są to zazwyczaj zagrożenia dla bezpieczeństwa i mienia osobistego oraz działania poza prawem.

Czy mogę stoować odgrywanie ról lub symulację zamiast oglądać prawdziwe zdarzenia w miejscu pracy?

Tak. Starannie zaplanowane odgrywanie ról może dać bardzo dobre postrzeganie umiejętności uczestników. Odgrywanie ról/scenek może być użyte jako pomoc dydaktyczna, jak i narzędzia oceny, ale powinno być jasne zrozumienie i zazwyczaj podział na dwa sposoby: uczestnicy powinni mieć możliwość eksperymentowania podczas nauczania i powinni być w miarę możliwości w czasie rzeczywistym, tak jak to jest w świecie rzeczywistym.

Trudnością może się okazać trzymanie się roli w trakcie obserwacji kompletnych wywiadów w sali dydaktycznej: ograniczenia czasowe i obserwacja innych uczestników może spowodować, że będą one nierealne.

Idealne rozwiązanie byłoby wówczas, gdyby kompetentny aktor odegrał pożądane umiejętności w trakcie obserwacji, stosując odpowiedni scenariusz, w celu improvizacji swojej roli jako klienta.

Program nauczania

Chciałbym przejść kurs z całym programem STEP, ale wygląda na zbyt duży.

Tak, rzeczywiście opracowany program nauczania w projekcie STEP jest obszerny! W przypadku nauki doradcy od samego początku, potrzebny jest czas na ćwiczenia (lub równoważne) praktyki, niektóre studia (ale nie wysokie talenty akademickie), a także czas na refleksję i wykonywanie ćwiczeń praktycznych. Tak więc rozsądne byłoby oczekiwać, że kurs zajmie pewien okres i użyje kilku trybów uczenia się. Dobrze jest, aby uczestnicy szkolenia stopniowo opanowywali program nauczania.

Jeśli zwiększasz istniejące umiejętności doradców, analiza potrzeb uczestników powinna wskazywać, gdzie należy się skoncentrować i ile czasu poświęcić każdej jednostce.

Czy mogę wybrać tylko niektóre z jednostek do nauczania?

Tak. Należy wykorzystać analizę potrzeb edukacyjnych uczestników szkolenia, aby pomóc w podjęciu decyzji, co jest najważniejsze.

Ta opcja jest użyteczna, gdy doradcy zaczynają pracować w nowym zakresie porad – na przykład pracując z pracodawcami po raz pierwszy – ale zazwyczaj chcą uwzględnić możliwości przeglądu i udoskonalenia jednostek z podręcznika dla doradcy, ponieważ są one potrzebne do wszystkich etapów w module „Podróż klienta do pracy”.

Czy mogę nauczyć tylko części jednostki?

Tak, pod warunkiem że analiza potrzeb uczestników szkolenia wykazała, że opanowali oni już te umiejętności, z których zamierza się zrezygnować. Efekty uczenia się w programie nauczania pomogą zdecydować i powtórzyć, czy faktyczne wydarzenia szkoleniowe wskazują na coś innego.

Skąd mam wiedzieć, które jednostki są najważniejsze?

Analiza potrzeb szkoleniowych powinna wykazać, czego potrzebują uczestnicy szkolenia, i od tego miejsca można opracować jednostki (i części jednostek), które muszą zostać wykonane. Wiedza, umiejętności i kompetencje z programu nauczania mogą być wykorzystane w LNA.

Nie ma zbyt wielu pozycji literaturowych czy też teorii: jak uczestnicy zrozumieją podstawy?

Kurs STEP to kurs doskonalenia umiejętności. Nie jest tu priorytetem rozwijanie pełnego zrozumienia teorii, prawodawstwa i polityk. Nacisk jest więc kładziony na praktyczne wykonywanie zadań. Oczywiście studiowanie literatury i nauka pomagają słuchaczom, a niektórzy uważają, że pomagają one rozwinąć umiejętności w podstawowej wiedzy. Inni wolą ćwiczyć najpierw i czytać, potem wykonywać ćwiczenia. Aby sprostać obydwu potrzebom, należy:

- wyjaśnić przyczynę występowania każdej umiejętności, ale można to zrobić w trakcie dyskusji, w prezentacjach i ustawieniach w klasach, a także poprzez indywidualne studia przypadku;
- wykazać umiejętności, których się uczy podczas kursu: jest to istotne, ponieważ pomaga uczestnikom widzieć i czynić to dobrze, podczas gdy samo czytanie może prowadzić do błędnej praktyki.

Uczestnicy mogą uzyskać „podstawy”, aby zrozumieć ich umiejętności z aktywnego kursu, a także z lektury i indywidualnej analizy przypadków. Zalecana jest opracowana w projekcie STEP pozycja: „Employment Advice for Disadvantaged People; What works”, która zapewnia przegląd dowodowy i znaczny wykaz zalecanej literatury.

Robimy różne rzeczy: nasze usługi wymagają od doradców podejmowania innych działań niż STEP.

Materiały opracowane w projekcie STEP oparte są na dowodach, co tak naprawdę działa, aby pomagać osobom znajdującym się w niekorzystnej sytuacji w pracy. Niezmiennie ważną rolę odgrywa tu etyczne postępowanie dotyczące prawa klientów do podejmowania świadomych decyzji dotyczących własnego życia i dokonywania wyborów na rynku pracy.

W praktyce okazało się, że umiejętności opisane w projekcie STEP oraz wypracowane etyczne stanowisko są pomocne dla doradców i klientów z bardzo różnych środowisk prawnych i praktyk, a drobne niezgodności były źródłem użytecznej dyskusji i nauki.

Ale jeśli istnieją nierozstrzygalne i fundamentalne różnice – takie jak ewentualnie wprowadzone przez niektóre ekstremalne wymagania programów pomocy społecznej lub poprzez nadmierne zaufanie do systemu komputerowego w celu zastąpienia osobistego doradztwa (inne przykłady są możliwe), wówczas opracowane rezultaty w projekcie STEP nie będą właściwe. Stoimy na stanowisku, że taki system jest sam w sobie zły, ale taka dyskusja nie jest kwestią tego, jak stosuje się program nauczania opracowany w projekcie STEP.

Koszty i prawa autorskie

Czy moja organizacja może wdrożyć i przedstawiać w swojej ofercie szkolenia STEP?

Tak. Szkolenie i program nauczania STEP zostały udostępnione do ogólnego użytku. Nie ma żadnych ograniczeń w sposobie, w jaki użytkownik lub ktoś dostarcza usługi obejmujące materiały STEP do szkolenia wdrożenia. Ale nie można sprzedawać oryginałów, a jeśli chcesz rozpowszechniać oryginały, musisz uzyskać zgodę autorów lub partnerów projektu.

Czy mogę sprzedać podręcznik STEP i powiązane materiały?

Nie. W ramach projektów realizowanych w programie Erasmus + wszystkie materiały są bezpłatne. Prawa autorskie są przechowywane przez autorów i partnerów projektu. Osoby, które chcą mieć własne kopie, powinny skontaktować się z partnerami projektu.

Czy mogę wykorzystywać opracowane ćwiczenia STEP? Czy muszę uzyskać pozwolenie i czy jest jakaś opłata?

Za korzystanie z ćwiczeń STEP i innych materiałów STEP nie ma żadnych opłat. Nie potrzebujesz pozwolenia, ale musisz:

- we wszystkich materiałach zamieścić logo STEP obok własnego,
- poinformować słuchaczy / partnerów, że korzystasz z materiałów opracowanych w programie STEP,
- skontaktować się z partnerami projektu STEP w razie pytań czy sugestii, w celu przekazania opinii zwrotnych o materiałach, co służy poprawie jakości opracowanych w projekcie produktów.

Czy mogę opublikować własny kurs szkoleniowy?

Tak, i nie ma opłaty. Należy umieścić logo projektu STEP oraz programu ERASMUS +, wraz z informacją o autorach w każdej publikacji niezależnie od formy drukowanej, elektronicznej czy jakakolwiek innej metodzie.

Przewodnik po zasobach online

Zbiór przykładowych formularzy

Platforma moodle z kursem STEP dostępna pod adresem <https://moodle.skillstep.eu/> zawiera sekcję: Pliki z ćwiczeniami wspierającymi kursy szkoleniowe STEP. Mogą być pobierane lub używane online.

W tej sekcji znajduje się arkusz kalkulacyjny excel o nazwie „Przewodnik STEP do zastosowania ćwiczeń w repozytorium”, który dostarcza szybkich informacji przewodnich, które ułatwią identyfikację ćwiczeń przydatnych do wykorzystania w różnych jednostkach kursu. Wiele ćwiczeń można używać w więcej niż jednej jednostce.

Załącznik 1. Przewodnik użytkownika STEP

O przewodniku

Niniejszy przewodnik opisuje procesy i regulacje dotyczące udziału w rejestracji w programie STEP.

Opisuje sposób struktury certyfikatu, prawa i obowiązki oraz role organizacji zaangażowanych w jego dostarczanie.

Proszę wypełnić i złożyć formularz rejestracyjny w załączniku 1 do ...

Organizacje i personel

Uzupełnij tę sekcję zgodnie z lokalnymi lub krajowymi warunkami.
W procesie certyfikacji uczestniczą trzy organizacje.

[A] odpowiada za szkolenie, wsparcie i oceny indywidualne.
Twój kontakt to [...]

[B] jest organizacją odpowiedzialną za nadzorowanie standardów programu i zapewniającą przeprowadzanie oceny do wymaganego poziomu. Zwykle nie musisz kontaktować się z [B], chyba że chcesz zgłosić skargę lub odwołać się do sprawy, której nie możesz rozwiązać w przypadku [A]. Kontakt to [...].

[C] Organizacja, która wydaje certyfikat.

Przegląd programu

Ten kurs jest [narodową lub lokalną] wersją certyfikatu STEP opracowanego w ramach projektu STEP.

Certyfikat to [wstaw swoje własne kwalifikacje] (poziom [wstawić poziom] w europejskich ramach kwalifikacji).

Certyfikat STEP jest dokumentem pracy dla osób zaangażowanych we wspieranie osób znajdujących się w niekorzystnej sytuacji.

Certyfikat wymaga posiadania kompetencji w kilku jednostkach uczenia się, które opisano poniżej.

Kompetencje wykazują dowody pracy lub demonstracji umiejętności, obsługiwane przez inne materiały. Możesz zdecydować się na ocenę swoich dotychczasowych umiejętności lub rozpocząć szkolenie STEP przed oceną.

Rejestracja

[wstawić wymogi rejestracji i dodać wszelkie formularze w Załączniku 1].

Wprowadzenie

[wstaw wymogi swojej polityki rekrutacyjnej obejmującą co najmniej następujące elementy:

- szkolenie, które ma być dostarczone,
- wymagania i procedury oceny,
- polityki i procedury organizacyjne,
- role i obowiązki,
- wsparcie w celu uzyskania kwalifikacji,
- dostęp do nauczycieli i zasobów,
- zdrowie i bezpieczeństwo,
- jak zostaną spełnione indywidualne potrzeby w zakresie uczenia się].

Metody programu i harmonogram

[wstawić informacje o:

- nauce na odległość,
- nauce twarzą w twarz i obecności,
- praktykach w pracy,
- proponowanym harmonogramie,
- limitach czasowych].

Ocena i certyfikacja

Aby osiągnąć powyższe kwalifikacje, należy osiągnąć wszystkie możliwe rezultaty, dostarczając dowodów i wyjaśnień opartych na pracach lub innych konkretnych faktach, które wskazują, że spełniają one wymagania każdej jednostki.

Zdolność do kompetencji i umiejętności są mierzone na Skali Kompetencji i Umiejętności STEP EQF:

Nie wykazano.

Wykazano w prostej symulacji.

Wykazano w sytuacji rzeczywistej.

Wykazano w realnych warunkach pracy.

Zademonstrowano wcześniejsze umiejętności.

Zdolność do wiedzy udowodnienia jest na drugim poziomie – skala wiedzy EEP dla STEP:

Nie wykazano.

Wykazano w trakcie grupowej dyskusji lub w trakcie oceny tutora.

Wykazano w trakcie własnej prezentacji lub w trakcie studium przypadku.

Zademonstrowano w trakcie rzeczywistej sytuacji.

Wcześniejsze zrozumienie zostało potwierdzone.

Twój nauczyciel/oceniający dostarczy wskazówek co do tego, jakie dowody są potrzebne dla każdej jednostki.

Zachowaj materiały, których używasz do oceny w portfolio i odnieś je do jednostek i efektów uczenia się, które mają znaczenie.

Istnieją szablony, których można użyć do wzajemnego porównania materiałów z kryteriami oceny dla każdej jednostki w dodatku 3c.

Po otrzymaniu oceny otrzymają Państwo pisemną opinię, a po uzyskaniu certyfikatu wydanego zaświadczeniem.

Plagiat/niedociągnięcia

Chociaż zachęca się do dyskusji grupowej i przeglądu praktyk zawodowych, każda grupa lub praca zespołowa wykorzystywana do oceny wymaga wyraźnego określenia roli, jaką **w niej odgrywają**. Podobnie musisz uznać pracę innych osób (opublikowanych lub innych), które zostały uwzględnione w dowodach oceny.

W załącznikach znajduje się pełna kopia polityki plagiatu/nadużyć.

Procedura odwoławcza kandydata

Jeśli nie zgadzasz się z decyzją w sprawie oceny, powinieneś najpierw poradzić sobie z oceną i podjąć decyzję o polubownej zgodzie lub zrozumieć decyzję.

Jeśli masz uzasadnienie, że decyzja o ocenie jest nieuczciwa lub nieprawidłowa, możesz złożyć odwołanie od niej do [...]. Więcej informacji można znaleźć w dodatku, aby dowiedzieć się więcej o polityce i procedurze.

Procedury zażalenia

Możesz złożyć skargę, jeśli uważasz, że zostałeś potraktowany niesprawiedliwie, dyskryminowany lub prześladowany. Będziemy traktowali to bardzo poważnie, a procedura rozpatrywania skargi i znajduje się w dodatkach.

Bezpieczeństwo i higiena pracy

Należy stosować zasady Bezpieczeństwo i higiena pracy w programie, obejmując zarówno kandydata, jak i pracodawcę i [...]. [zaprezentuj zasadę organizacji w załącznikach].

Równe prawa

Jesteśmy w pełni zaangażowani w zapewnienie równości szans wszystkim naszym kandydatom i pracownikom. [uzupełnij wymogi własnej organizacji dotyczącej równych praw].

Efekty uczenia

Jednostki uczenia się STEP przygotowane są w formacie Europejskich Ram Kwalifikacji.

Poniższe tabele przedstawiają treść każdej jednostki. Jest to specyfikacja, która zostanie oceniona.

Kompetencje to działania, za które musisz być w stanie wziąć odpowiedzialność w swojej pracy. Wiedza i umiejętności opisują to, co musisz zrobić, aby osiągnąć ten poziom kompetencji.

Wszystkie kompetencje jednostki muszą zostać osiągnięte w celu uzyskania certyfikatu. Aby osiągnąć efekt uczenia się, musisz wykazać swoje umiejętności i wiedzę. Jeśli jest to trudne z wykorzystaniem dowodów z miejsca pracy, porozmawiaj z asesorem, aby sprawdzić, czy istnieje alternatywa – na przykład realistyczne symulacje lub dyskusje nad tym, co zrobiłeś lub zrobiłaś – do zaakceptowania.

Przyjęte opracowania w projekcie STEP dotyczące EQF, Efekty uczenia się, umiejętności i kompetencji; patrz załącznik 2 do podręcznika.

Załączniki dla uczestników szkolenia

Załącznik A – Formularz zgłoszeniowy

Przykładowa umowa szkoleniowa/Formularz zgłoszeniowy

Proszę wydrukować i podpisać ten załącznik wraz z umową i przekazać właściwej osobie

Proszę wypełnić drukowanymi literami

*Imię i nazwisko		* Kobieta/Mężczyzna
------------------	--	---------------------

W przypadku innych danych osobowych niż podane powyżej, proszę napisać dane do wystawienia certyfikatu

--

*Data urodzin (dzień/miesiąc/rok)	Numer PESEL

*Adres do korespondencji	*Adres pracodawcy

*Tel.		
*E-mail		

Dodatkowe wsparcie uczestnika (jeśli wymagane)

Otrzymałem i zapoznałem się z powyższymi uwagami (VUmowa szkoleniowa”) oraz z podręcznikiem dla tego programu i zgadzam się z zawartymi w nich wymaganiami.

*Podpis pracodawcy (podpis właściwy dla sygnowania programów pomocowych)	
*Podpis kandydata	

Podpisy są istotne i wyrażają zgodę na przestrzeganie zobowiązań i obowiązków określonych w umowie o podjęciu szkolenia.

Załącznik B – Umowa szkoleniowa

Cele i zadania

Certyfikat STEP jest gwarancją uzyskania szkolenia w miejscu pracy dla specjalistów w zakresie poradnictwa zawodowego ukierunkowanego na pracę z ludźmi, którzy znaleźli się w niekorzystnej sytuacji na rynku pracy.

Ma on służyć jako odzwierciedlenie dowodów na skuteczną praktykę zawodową oraz jest istotny i dostępny dla specjalistów w różnych systemach i uwarunkowaniach krajowych. Certyfikat jest otwarty dla nowych i obecnych praktyków; ocena jest oparta na pracy, dlatego kandydaci do uzyskania certyfikatu muszą posiadać odpowiednie praktyczne dowody umiejętności, najlepiej oparte na rzeczywistym doświadczeniu zawodowym. Kandydaci zazwyczaj przechodzą program szkolenia, zanim zostaną ocenieni. Jednakże certyfikat został tak zaprojektowany, aby praktycy, którzy mają już niezbędne umiejętności i doświadczenie, mogli być ocenieni bezpośrednio.

Jak dostać dokument?

Wszyscy kandydaci muszą aktywnie uczestniczyć w programach dotyczących uczenia się i oceny oraz zbierać odpowiednie dowody, aby spełnić wymogi oceny dla wybranych jednostek, wynegocjowane pomiędzy nimi, ich pracodawcą i [...], którzy będą dostarczać i oceniać kwalifikacje.

Porozumienie o programie zajęć

Całe szkolenie i rozwój wymagany do osiągnięcia standardów oceny tej kwalifikacji zostaną dostarczone kandydatom przez [...].

Program szkoleniowy STEP jest dostarczany poprzez szereg wydarzeń, warsztatów, materiałów online i pracy opartej na mentoringu w zależności od potrzeb i uzgodnień między kandydatami/ich pracodawcą a [...]. Program obejmuje efekty uczenia się i kryteria oceny oraz spełnia indywidualny plan nauczania każdego kandydata. Wsparcie i informacje zwrotne dotyczące oceny zostaną przekazane przez [...] w celu wsparcia każdego kandydata dla uzyskania certyfikatu.

Po rejestracji

[...] będzie wprowadzać kandydatów do kwalifikacji i wymagań oceny i zapewni wsparcie indywidualne. Kandydaci będą mieli okazję omówić swoje szczególne wy-

magania w zakresie nauki z [...], jeśli nie zostały jeszcze określone w tym formularzu. Plan nauczania każdego kandydata został opracowany przez analizę potrzeb uczniów, która została przeprowadzona przez [...] z poszczególnymi kandydatami/ich pracodawcami i uzgodniona z nimi.

Kandydaci powinni uczestniczyć w wydarzeniach edukacyjnych oraz w warsztatach materiałów pomocniczych i oceniać, zgodnie z [...].

[...] przekazuje informacje zwrotne po dokonaniu oceny, w tym dalsze wskazówki, jeśli praca nie spełnia jeszcze kryteriów oceny. Po dokonaniu ostatecznej oceny [...] przekaże pliki do [... .. nadzoru organu lub akredytacji] w celu weryfikacji. Po udanym zakończeniu pliki zostaną zwrócone kandydatom przez [...].

Ewaluacja

Kandydaci będą odpowiedzialni za zapewnienie ich dowodów wymaganych do oceny, korzystając z procedur i formularzy dostarczonych przez [...] oraz wszelkich innych materiałów, które uznają za istotne. Kandydaci muszą wypełnić studia przypadku, przeprowadzić wywiady (symulowane lub rzeczywiste) wywiady i oceniać dyskusje zgodnie z wymaganiami w celu spełnienia kryteriów Kompetencji, prowadzonych przez ich oceniających. Kandydaci muszą przedstawić dowody w wymaganym terminie. Jeśli wymagają tego okoliczności, można rozważyć przedłużenie czasu [...].

[...] oceniający są zatwierdzeni przez [..... organ zatwierdzający ...].

Wszystkie oceny będą weryfikowane przez [.... odpowiednie krajowe procesy zapewniania jakości ...] oprócz oceny zgodnej z kryteriami kompetencji STEP. Wszelkie dalsze wymagania dotyczące dodatkowych dowodów lub oceny zostaną omówione z kandydatem. Po uzyskaniu kwalifikacji zostanie wydane zaświadczenie.

Wszyscy kandydaci są zobowiązani do przechowywania dowodów [wstawić czas zachowania i prawo do sprawdzania zasad dowodów i standardów].

Wszyscy kandydaci mają prawo odwołać się do [... organ odwoławczy], jeśli są zaniepokojeni, że ocena nie została przeprowadzona prawidłowo i sprawiedliwie.

Załącznik C – Procedura oceny

Ocena umiejętności

Program STEP dotyczy nabycia i demonstracji umiejętności, by służyć jako doradca dla klientów i pracodawców. Ocenę kompetencji należy wykazać poprzez wykonanie wymaganych umiejętności. Uczący się/kandydaci przedstawiają konkretne dowody, aby oceniający ocenił ich kompetencje do pracy w sytuacjach doradczych w czasie rzeczywistym.

Wiedza, umiejętności i kompetencje w poszczególnych jednostkach dostarczają standardów stosowanych przy ocenie kompetencji.

Rozpoczęcie oceny programu STEP rozpoczyna się, gdy kandydat dostarczy pierwszy dowód i jest kompletny, gdy ostatni element został dostarczony, a oceniający wyciągnął wnioski dotyczące kompetencji w każdym z modułów i przekazał kandydatom informacje zwrotne.

Kandydaci nie muszą czekać na zebranie lub przedłożenie dowodów, choć mogą to uczynić po spełnieniu określonych przez program wymagań.

Oceniający w każdej chwili mogą poprosić kandydatów o przesłanie lub udostępnienie dowodów.

Kandydaci nie muszą uczestniczyć w szkoleniach w celu przedstawienia dowodów kompetencyjnych.

Program STEP nie ocenia zdolności do:

- zdawania egzaminów, na które składają się odpowiedzi na zadane pytania,
- przeprowadzania badań naukowych,
- oceniania badań lub innych dokumentów naukowych,
- uczestniczenia w szkoleniach przez określony czas,
- uczestniczenia przez określony czas w szkoleniu,
- pisania referatów czy sprawozdań, poza pisaniem niezbędnym do pracy: na przykład historia przypadku, dokumentacja przypadku itp.,
- manipulowania innymi niż bardzo podstawowymi statystykami;

a kryteria te, choć mogą pojawiać się w innych pokrewnych kwalifikacjach, nie powinny być brane pod uwagę przy ocenie kwalifikacji kandydata do nagrody STEP. Te umiejętności niewątpliwie pomogą słuchaczom nabywać umiejętności i wyrażać siebie. Ale nie są one przedmiotem oceny, a słuchaczom należy zapewnić każdą okazję do demonstrowania umiejętności docelowych bez utrudnień lub błędnych ocen.

Uczący się będą poproszeni o przedstawienie dowodów na ich zdolność, a więc będą musieli sporządzić wyciągi dowodowe, studia przypadków i będą musieli podjąć interakcję z oceniającym, a podejmowana jest krytyczna ocena ich zdolności. Uczniowie, którzy nie są zaznajomieni z takimi procedurami, mogą mieć trudności ze zorganizowaniem i przedstawieniem dowodów, ale nadal posiadają niezbędne umiejętności.

Nauczyciele i asesorzy powinni udzielać wsparcia i wskazówek, aby umożliwić uczniom przedstawienie ich najlepszych dowodów, a nie dostarczając dowodów, stosując procedurę oceny ani jako nauczanie zaradcze, ani jako substytut prawdziwych, wytworzonych przez siebie dowodów.

Metody oceny

Metodami oceny programu STEP są te, które najlepiej pozwalają oceniającemu ocenić zdolność kandydata do rzeczywistego życia. Będą zawierać:

Ocena in vivo

Obserwacja kandydatów „w pracy” z pracodawcami i klientami jest najbardziej pożądaną formą oceny, ponieważ daje bezpośrednie dowody umiejętności w realnym życiu.

Oprócz obserwacji incydentu można używać nagrania wideo i audio wysokiej jakości.

Do oceny in vivo należy dołączyć pisemną zgodę klienta lub pracodawcy lub ich opiekuna prawnego, w zależności od przypadku. Informacje i formularze dotyczące uzyskania zgody muszą zawierać wyraźne gwarancje poufności.

Wykorzystanie symulacji

Symulacja może być stosowana, jeśli obserwacja w warunkach rzeczywistych „in vivo” nie jest możliwa. Symulacja musi być możliwie jak najbliżej środowiska pracy, a zainteresowany uczestnik będzie musiał rozmawiać ze słuchaczami/kandydatami pod obserwacją przez oceniającego. Dostarcza się odpowiedniego scenariusza i wskazówek zachowania.

Symulacja może być wykorzystana do określenia konkretnych elementów w raporcie z wyników umiejętności i ramach zapewniania jakości, ale jeśli to nastąpi, należy również przeprowadzić przynajmniej jedną symulację złożonej lub kompleksowej demonstracji umiejętności w bardziej życiowym otoczeniu.

Studium przypadku

Studia przypadków mogą być dostarczone przez kandydata w celu dostarczenia dodatkowych dowodów na praktykę oraz ich zrozumienia. Studia przypadków można oceniać podczas dyskusji lub prezentacji kandydata oceniającego.

Recenzja oceniającego

Po zakończeniu przedstawienia materiału dowodowego oceniający może wybrać lub kandydat może zażądać oceny prezentacji. Oceniający i kandydat będą mogli:

- wyjaśnić zrozumienie dowodów,
- dodać wykładnię dowodów,
- sprawdzić przydatność dowodów do stosowania w różnych oświadczeniach dotyczących wiedzy, umiejętności i kompetencji,
- zdecydować, jakie dodatkowe dowody mogą być potrzebne.

Obowiązki eksperta

Rzeczoznawcy muszą:

- zapewnić, że dowody, które oceniają, są oryginalne dla kandydata. Zwykle wystarcza podpis kandydata ze świadkiem ze strony kierownika lub innej osoby sprawującej władzę.
- Obserwować dowody osobiście.
- Stosować oświadczenia dotyczące wiedzy, umiejętności i kompetencji.
- Zapisać swoje wnioski w dostarczonych formularzach.
- Przedstawić swoje pisemne wnioski dotyczące formularzy dostarczonych kandydatom i na żądanie kandydata do ich opiekuna(ów).
- Przekazywać informacje zwrotne do kandydatów na każdym etapie oceny, aby im pomóc:
 - ✓ w opracowaniu planów przewyższania słabości (eliminacja słabych punktów),
 - ✓ w rozpoznaniu sytuacji, która wymaga przedstawienia dodatkowych dowodów,
 - ✓ w wypracowaniu jak najlepszego uzyskania i przedstawienia dowodów.
- Zapewnić ogólne, a nie indywidualne (chyba że o to prosi kandydat) informacje zwrotne dla nauczycieli i projektantów kursów.
- Unikać pokrywania się obowiązków w zakresie nauczania i oceny, a gdzie nieuchronnie występuje, musi istnieć:
 - ✓ możliwość kandydowania kandydata do drugiej opinii niezależnej od opiekuna,
 - ✓ przegląd pracy oceniających przez niezależną osobę.

Stosowanie z innymi kwalifikacjami

W wielu krajach i w różnych systemach kwalifikacji zawodowych lub edukacyjnych istnieje wymóg prawny, aby:

- studiować przez określony minimalny okres,
- mieć pewien poziom frekwencji,
- zdać egzamin poprzez pisanie esejów, wypełnianie testu wielokrotnego wyboru pytania,
- osiągnąć ustalony standard edukacji, np. wyższego stopnia lub uznanej kwalifikacji zawodowej.

Wymogi te niekoniecznie wskazują na umiejętność stosowania umiejętności nauczanych w programie STEP, chyba że program i jego kryteria jakościowe są w pełni realizowane w ramach danego kursu.

Mając na uwadze szacunek do autonomii różnych systemów kwalifikacji, promotorzy kursów, które korzystają z programu STEP, powinni:

- wystawiać certyfikaty STEP uczestnikom, którzy zostali ocenieni w ramach kontroli jakości STEP, oprócz wymogów innych kwalifikacji lub
- stosować kontrole jakości STEP w ramach innych kwalifikacji lub

jak w obu przypadkach stosować prawidłową ocenę kompetencji mierzącą rzeczywiste wyniki w stosunku do celów uczenia się STEP.

Wcześniejsze uczenie się i zdolność do nauki

Osoby, które są kompetentne w korzystaniu z umiejętności STEP, mogą być oceniane pod kątem certyfikatu STEP, zgodnie z powyższym opisem:

- oddzielnie od wszelkich innych kwalifikacji lub oceny,
- w ramach innej kwalifikacji lub oceny spełniono kryteria STEP,
- bez dodatkowych szkoleń, w których są w stanie przedstawić dowody oceny wykazujące, że posiadają już niezbędne umiejętności.

Posiadanie innej kwalifikacji nie zwalnia wnioskodawców z wymogów oceny STEP.

Utrzymanie określonego stanowiska lub zajęcia nie zwalnia wnioskodawców z wymogów oceny STEP.

Arkusz obserwacji STEP

Przedstawione dowody i uwagi			
Centrum szkoleniowe			
Data:		Miejsce	
Numer egzaminu		Egzaminator	
Kandydat:			
Tytuł		Imię Nazwisko	
Dane ogólne, data	Opis		Uwagi
	Obserwacja w rzeczywistym miejscu pracy		
	Symulacje/odegrane scenki (role play)		
	Studium przypadków (case-study)		
	Rozmowa z egzaminatorem		
	Inne		
	Wcześniejsza nauka i doświadczenie		
Uwagi ogólne			
Podpis egzaminatora			Data

Źródło: opracowanie własne partnerów w projekcie STEP.

Arkusz oceny STEP

Arkusz oceny kompetencji słuchacza w projekcie STEP		
Imię i nazwisko kandydata:		
Jednostka	Komentarze	Data
1. Przekonania klienta o pracy		
2. Wybór zawodu		
3. Znalezienie pracy		
4. Ubieganie się o pracę (rywalizacja)		
5. Utrzymanie pracy		
6. Interpersonalne umiejętności		
7. Planowanie		
8. Rozwijanie własnej skuteczności klientów		
9. Projektowanie i stosowanie szkoleń grupowych/uczenia się		
10. Rozwijanie własnych źródeł o rynku pracy przez doradcę		
11. Etyka		
12. Teoria		
Podpis egzaminatora		Data

Źródło: opracowanie własne partnerów w projekcie STEP.

Załącznik D – Nadużycia i plagiat

Niewłaściwe działania (w tym plagiat i oszukiwanie) muszą być zgłaszane [... właściwemu organowi, który to będzie badał].

Procedura dochodzeniowa jest następująca:

Należy dołączyć procedurę dochodzenia i podjętych działań:

- Odpowiedzialna osoba.
- Ewidencjonowanie.
- Formularze, które mają być użyte.
- Niezależność śledczych.
- Szybka/natychmiastowa akcja.
- Współpraca ze strony personelu i kandydatów.

Zastosowana procedura:

- Postawienie zarzutu/ów.
- Oficjalna odpowiedź.
- Dochodzenie.
- Raport.
- Decyzja.
- Odwołanie.

Załącznik E – Bezpieczeństwo i higiena pracy

Należy dołączyć procedurę dotyczącą: Bezpieczeństwa i higieny pracy instytucji:

- Organizacja.
- Trener.
- Słuchacze/ uczestnicy.
- Zaangażowani pracodawcy.
- Warunki lokalowe.
- Ocena ryzyka.
- Sprawozdanie.
- Polisa ubezpieczeniowa.

Załącznik F – Procedura odwoławcza

Pierwszym krokiem w każdym odwołaniu powinno być nieformalne omówienie problemu z oceniającym i osiągnięcie polubownego porozumienia lub podjęcie decyzji.

Jeśli kandydat nie jest zadowolony z decyzji w sprawie oceny, należy powiadomić [..... organizacja harmonogram powiadomienia ... informacje, które należy dostarczyć]

[...] odbędzie się rozmowa ze wszystkimi zainteresowanymi stronami i zostanie wydana decyzja na piśmie w ciągu dni od dnia odwołania.

Jeśli kandydat pozostaje niezadowolony, może poprosić o [... .. kolejny etap odwołania ...]

[... procedura następnej apelacji ...]

Załącznik G – Procedury skarg

Jeśli musisz złożyć skargę, po rozmowie z trenerem lub ewaluatorem, powinieneś napisać do [.....]. Następnie zostaną podjęte poniższe działania:

Prowadzone działania:

- Dochodzenie.
- Czas odpowiedzi.
- Odpowiedź dla kandydata.
- Umowa o działaniu – podjęte działania.
- Zapis.

Załącznik H – Polityka równości szans

Zaprezentuj organizacyjną politykę dotyczącą równości szans:

- Rekrutacja do programu.
- Udział w programie.
- Adaptacja lub dostosowania wymagane do umożliwienia uczestnictwa.
- Obowiązki uczestników lub kandydatów.
- Postępowanie odwoławcze.

Załącznik 2. Projekt STEP – Europejskie Ramy Kwalifikacji (ERK) Rezultaty uczenia się w obszarze wiedzy, umiejętności i kompetencji

Odpowiednie poziomy ERK dla projektu STEP są następujące:

- W obszarze wiedzy: „L3 Znajomość faktów, zasad, procesów i koncepcji ogólnych w obszarze pracy lub nauki lub L4 Wiedza faktograficzna i teoretyczna w szerokich kontekstach w obszarze pracy lub nauki”.
- W obszarze umiejętności: „L6 Zaawansowane umiejętności świadczące o mistrzostwie i innowacyjności, wymagane, aby rozwiązywać skomplikowane i nieprzewidziane problemy w wyspecjalizowanym obszarze pracy lub nauki”.
- W obszarze kompetencji: „L4 Samozarządzanie w ramach wytycznych pracy lub w kontekstach nauki, które są zazwyczaj przewidywalne, ale ulegają zmianie; nadzór nad rutynową pracą innych osób, branie części odpowiedzialności za ewaluację i poprawę aktywności związanych z pracą lub nauką” lub „L5 Zarządzanie i nadzór w kontekstach aktywności związanych z pracą lub nauką w razie zaistnienia niemożliwej do przewidzenia zmiany; analiza i opracowywanie wyników swoich i innych osób”.

Wybór poziomu L6 w obszarze wiedzy spowodowałby, że wymagana wiedza do zdobycia wykraczałaby ponad poziom niezbędny do odpowiedniej realizacji profesjonalnych usług doradztwa zawodowego.

Wybór poziomu L3 lub L4 dla umiejętności spowodowałby, że umiejętności wymagane dla prawidłowej oceny byłyby poniżej poziomu wymaganego do realizacji profesjonalnych usług doradztwa zawodowego.

Poziom odpowiedzialności i samodzielności wymagany od doradców pracujących w ustrukturyzowanym i dobrze zarządzanym środowisku organizacyjnym dość dobrze oddaje L4. Doradcy pracujący z ustrukturyzowanym i etycznym wsparciem organizacyjnym lub realizujący pewną formę nadzoru dla innych potrzebują kwalifikacji na poziomie L5 lub wyższym.

Dla standardowego wdrożenia projektu STEP w ustrukturyzowanych i etycznych ramach organizacyjnych zalecamy poziom 4 ERK jako minimalny dla całego kursu.

Organizacje wdrażające projekt STEP w swoich ramach krajowych lub organizacyjnych powinny korzystać z własnej elastyczności, aby proponować plany w obszarze kwalifikacji i oceny odzwierciedlające równowagę wiedzy, umiejętności i kompetencji wymaganych od profesjonalnych doradców zawodowych.

W kontekście ERK	Wiedza jest teoretyczna oraz/lub faktograficzna.	Umiejętności są <i>poznawcze</i> (z uwzględnieniem myślenia logicznego, intuicyjnego i twórczego) oraz <i>praktyczne</i> (z zastosowaniem metod, materiałów, narzędzi i instrumentów).	Kompetencje to <i>odpowiedzialność i samodzielność</i> .
Rozdział 1: Przekonania klienta o pracy	Wiedza	Umiejętności	Kompetencje
	<p>Po ukończeniu tego rozdziału osoba ucząca się będzie potrafiła:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) opowiadać się za wartością przekonania i pewności dla wsparcia aktywności oraz z niej wynikającą; 2) wykazywać zrozumienie czynników wpływających na przekonania klientów, w tym: <ul style="list-style-type: none"> – świadczenia z opieki społecznej i aktywna polityka rynku pracy, – otoczenie społeczne, – dotychczasowa historia zatrudnienia, – pewność siebie umożliwiającą zdobycie pracy; 3) opisywać relacje pomiędzy niekorzystną sytuacją, zatrudnieniem a równością; 4) uznawać wpływ zdrowia i niepełnosprawności na zatrudnienie i odwrotnie; 5) wymienić i opowiedzieć szczegółowo o obowiązujących zasadach zatrudnienia i opieki społecznej, programów zatrudnienia; 6) wymienić osobiste korzyści społeczne i finansowe płynące z odpowiedniej pracy lokalnego lub odpowiedniego branżowego rynku pracy: <ul style="list-style-type: none"> – rotacja wakatów i stanowisk pracy oraz czynniki powiązane, – metody rekrutacji powszechnie stosowane przez pracodawców, – przykłady i rodzaje stanowisk oraz branż zatrudnienia i powiązane wymogi związane z kompetencjami pracowników. 	<ol style="list-style-type: none"> 1) Po ukończeniu tego rozdziału osoba ucząca się będzie potrafiła: 2) zadawać klientom „odpowiednie” pytania dotyczące ich przekonań, poglądów i postaw wobec pracy i możliwości zatrudnienia; 3) odkrywać przekonania klientów na temat dostępności pracy i pomagać im w identyfikacji źródeł pracy lub informacji; 4) zachęcać klientów do wyrażania korzyści, jakie osiągnęliby z pracy i do oceniania zmian, jakie zaszłyby w ich życiu pod wpływem zatrudnienia; 5) odkrywać umiejętności i doświadczenia klientów; 6) pomagać klientom w podejmowaniu samodzielnych działań w zakresie odkrywania rynku pracy i alternatywnych propozycji w obszarze rynku pracy lub poza nim; 7) przekazywać selektywne pozytywne informacje zwrotne na temat pracy; 8) podważać nieoparte na faktach, błędne lub nieprzydatne przekonania w sposób wspierający; 9) przedstawiać odpowiednie przykłady powodzenia w znalezieniu i utrzymaniu pracy; 10) uwzględniać konflikt etyczny pomiędzy osobistym wyborem a potrzebami ustawodawstwa i programów w zakresie opieki społecznej; 11) odróżniać plotki od faktów i podejmować decyzje oparte na rozsądnie dostępnym materiale dowodowym. 	<p>Po ukończeniu tego rozdziału osoba ucząca się będzie potrafiła:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) ponosić odpowiedzialność za zrozumienie przez klientów wartości zatrudnienia; 2) ponosić odpowiedzialność za przeprowadzanie spotkań z doradcą zawodowym z różnymi klientami, aby: <ul style="list-style-type: none"> – odkrywać ich przekonania, – zachęcać ich do zrozumienia, jak działa rynek pracy, – rozwijać przekonania i aspiracje, które są realistycznie możliwe do zrealizowania, – podnosić pewność siebie do poziomu, na którym można pewnie podejmować konkretne działania; 3) pracować samodzielnie z klientami w celu świadczenia o i rozwijania pozytywnych przekonań klientów na temat: <ul style="list-style-type: none"> – dostępności pracy, – korzyści z pracy w odniesieniu do konkretnych okoliczności i dostępnego rynku pracy, – ich własnej zdolności do pracy, – wymogów (oficjalne zapotrzebowanie, osobiste potrzeby) i wyborów pomiędzy pomocą społeczną, bezrobociem i zatrudnieniem; 4) pracować samodzielnie z klientami w celu pomocy im w dokonywaniu wyborów i wypracowywaniu pozytywnych przekonań z zastosowaniem: <ul style="list-style-type: none"> – rozmowy indywidualnej, – dyskusji w grupie, – wspierania klientów w analizie ich doświadczeń i priorytetów, – aktywności związanych z rynkiem pracy w celu zmiany sposobu myślenia.
Wymagana wiedza	<p>Niniejszych elementów można się nauczyć dzięki ćwiczeniom mającym zastosowanie do tego rozdziału oraz rozdziałów wymienionych poniżej. Przed ćwiczeniem umiejętności lub w trakcie ich pokazywania osobom uczącym się warto zdobyć i zrozumieć odpowiednią wiedzę.</p> <p>Rozdział 6: Umiejętności komunikacji interpersonalnej.</p> <p>Rozdział 8: Rozwijanie własnej skuteczności klientów.</p> <p>Rozdział 9: Projektowanie i stosowanie szkoleń/ zajęć grupowych.</p> <p>Rozdział 11: Etyka.</p>		

Rozdział 2: Wybór za- wodu	Wiedza	Umiejętności	Kompetencje
	<p>Po ukończeniu tego rozdziału osoba ucząca się będzie potrafiła:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) opisać lokalny lub odpowiedni branżowy rynek pracy; 2) wymienić różne rodzaje umowy o pracę; 3) wyjaśnić wpływ osobistych pragnień i decyzji na wybór pracy; 4) rozróżniać nazwy stanowisk pracy, opisy stanowisk pracy, wymogi zawodowe oraz zadania na danym stanowisku; 5) opisać wpływ środowiska pracy na wybór stanowiska; 6) opisać wpływ aspektów zatrudnienia niezwiązanych z pracą, takich jak podróże, strój itp. na wybór stanowiska; 7) opisać odpowiednie zastosowania i zagrożenia w obszarze systemów i baz danych doradztwa zawodowego w zakresie informacji zastrzeżonych. 	<p>Po ukończeniu tego rozdziału osoba ucząca się będzie potrafiła:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) pomagać klientom w omawianiu i odkrywaniu: <ul style="list-style-type: none"> – dostępnych lub możliwych stanowisk pracy, – odpowiednich pracodawców, – odpowiednich zawodów, z porównaniem alternatyw, – samozatrudnienia i partnerstw, spółdzielni, – społecznego i fizycznego środowiska pracy, które by im pasowało, – charakteru możliwych umów o pracę, w tym płacy i warunków pracy; 2) pomagać klientom w rozpoznawaniu, ocenianiu i docenianiu swoich: <ul style="list-style-type: none"> – doświadczeń, – kwalifikacji, – pragnień, – umiejętności, talentów, – osobistych preferencji, – okoliczności; 3) pomagać klientom w myśleniu w perspektywie czasowej, celach długo- i krótkoterminowych; 4) pomagać klientom w korzystaniu z własnych informacji, kontaktów i źródeł w celu oceny dostępności pracy na lokalnym rynku; 5) rozwijać samoocenę klienta poprzez ocenę jego zdolności względem pracodawcy, obowiązków na danym stanowisku, środowiska pracy; 6) zachęcać do porównywania alternatyw; 7) przedstawiać pomysły lub informacje, które klienci mogą wziąć pod uwagę podczas podejmowania decyzji; 8) realizować tylko takie badania formalne lub procedury oceny, za którymi stoi materiał dowodowy wysokiej jakości i co do których doradca ma kwalifikacje. 	<p>Po ukończeniu tego rozdziału osoba ucząca się będzie potrafiła wziąć odpowiedzialność za:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) rozwój zdolności klienta do dokonywania realistycznych wyborów na rynku pracy; 2) przeprowadzanie dyskusji i ćwiczeń, które: <ul style="list-style-type: none"> – pomagają klientom w podejmowaniu wyborów w obszarze kariery i pracy, – zachęcać do porównywania alternatyw w odniesieniu do dostępności pracy na lokalnym rynku, – pomagać klientom w wyborze zawodów osiągalnych na danym rynku pracy, – pomagać klientom w realizowaniu aktywności ułatwiających wybór stanowiska pracy, – pomagać klientom w odkrywaniu ich osobistych zdolności, pragnień i doświadczeń w odniesieniu do wyboru stanowiska pracy, – wspierać klientów w braniu pod uwagę opcji zatrudnienia takich jak: <ul style="list-style-type: none"> o praca krótkoterminowa lub tymczasowa, o samozatrudnienie, przedsiębiorczość, o praktyka zawodowa lub doświadczenie; – stosować odpowiednie podejścia, aby pomóc klientom w podejmowaniu wyborów w obszarze kariery poprzez: <ul style="list-style-type: none"> o przeprowadzanie rozmów indywidualnych, o prowadzenie dyskusji w grupie, o wspieranie klientów w analizie ich talentów, pragnień, doświadczeń i priorytetów, o wspieranie klientów w rozwoju doświadczeń i informacji poprzez aktywności związane z rynkiem pracy, o wspieranie klientów w poszukiwaniu informacji.
Wymagana wiedza	<p>Niniejszych elementów można się nauczyć dzięki ćwiczeniom mającym zastosowanie do tego rozdziału oraz rozdziałów wymienionych poniżej. Przed ćwiczeniem umiejętności lub w trakcie ich pokazywania osobom uczącym się warto zdobyć i zrozumieć odpowiednią wiedzę.</p> <p>Rozdział 6: Umiejętności komunikacji interpersonalnej.</p> <p>Rozdział 8: Rozwijanie własnej skuteczności klientów.</p> <p>Rozdział 9: Projektowanie i stosowanie szkoleń/ zajęć grupowych.</p> <p>Rozdział 11: Etyka.</p>		

Rozdział 3: Znalezienie pracy	Wiedza	Umiejętności	Kompetencje
	<p>Po ukończeniu tego rozdziału osoba ucząca się będzie potrafiła:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) wykazać się wszechstronną wiedzą faktograficzną na temat rynku pracy w odniesieniu do: <ul style="list-style-type: none"> – tworzenia sieci, – identyfikacji źródeł informacji, – wymieniania metod poszukiwania pracy, – badania lokalnego lub odpowiedniego branżowego rynku pracy, – zrozumienia rotacji wakatów i stanowisk pracy oraz czynników powiązanych, – wymieniania metod rekrutacji powszechnie stosowanych przez pracodawców, – wymieniania przykładów i rodzajów stanowisk pracy oraz branży zatrudnienia i powiązanych wymogów związanych z kompetencjami pracowników; 2) zdobywania wszechstronnej wiedzy faktograficznej na temat metod poszukiwania pracy; 3) wykazywać się wiedzą na temat sposobu i odpowiedniego momentu przedstawiania informacji faktograficznych, aby klienci dobrze je wykorzystali. 	<p>Po ukończeniu tego rozdziału osoba ucząca się będzie potrafiła:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) pomagać klientowi w identyfikacji odpowiednich informacji na temat rynku pracy pod kątem wybranego stanowiska; 2) zachęcać do rozwoju i korzystania z sieci kontaktów i źródeł informacji klienta; 3) formalnych sieci zatrudnienia, takich jak stowarzyszenia branżowe, kluby, 4) nieformalnych sieci kontaktów, np. rodzina, przyjaciele; 5) pomagać klientowi w obsłudze systemu zarządzania poszukiwaniem pracy lub wprowadzania go, w tym w monitorowaniu: <ul style="list-style-type: none"> – kontaktów, – podjętych prób i reakcji – źródeł informacji na temat wakatów, – szukanых stanowisk, – znalezionych ofert, – podjętych działań, – oceny odpowiedniości każdego stanowiska; 6) proponować aktywność, szkolenie lub doświadczenia, które pozwolą klientowi na skuteczne szukanie pracy z użyciem nowych mediów; 7) pomagać klientowi poprzez przekazanie informacji i wskazówek na temat rynku pracy, które uzupełnią jego proces szukania; 8) utrzymywać aktywną znajomość lokalnego rynku pracy; 9) pomagać klientowi w przygotowaniu i realizacji planu rozwiązania wszelkich domowych, transportowych, zdrowotnych, finansowych lub innych prywatnych problemów przeszkadzających mu w podjęciu pracy. 	<p>Po ukończeniu tego rozdziału osoba ucząca się będzie potrafiła wziąć odpowiedzialność za:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) rozwój umiejętności klienta w zakresie zbierania informacji, zarządzania własnymi źródłami i aktywnościami w obszarze znajdowania pracy na lokalnym rynku; 2) przeprowadzanie dyskusji i ćwiczeń, które umożliwiają klientowi; 3) identyfikację odpowiednich informacji na temat rynku pracy pod kątem dokonanego wyboru zawodowego oraz wspieranie jego aktywności realistyczną samooceną i oceną rynku pracy; 4) znalezienie pracy, o którą można się starać: <ul style="list-style-type: none"> – z wykorzystaniem różnych mediów, – z wykorzystaniem prywatnych kontaktów, – z wykorzystaniem sieci formalnych i nieformalnych; 5) uzyskanie informacji o stanowisku pracy: <ul style="list-style-type: none"> – potrzebne kwalifikacje, umiejętności i doświadczenie, – zadania do wykonania, – środowisko społeczne i fizyczne, – umowa i płaca, – procedury rekrutacji; 6) rejestrowanie postępów i docenianie potrzeby wytrwałości, podejmowania wysiłku przez dłuższy czas; 7) rozszerzanie wyborów i doświadczeń związanych z wiedzą i analizą; 8) utrzymywanie relacji zawodowych z pracodawcami w celu uzyskania informacji o stanowiskach pracy i powiadomienia o wakatach, oraz 9) dzielenie się informacjami z innymi członkami zespołu w celu lepszego rozumienia rynku pracy.
Wymagana wiedza	<p>Niniejszych elementów można się nauczyć dzięki ćwiczeniom mającym zastosowanie do tego rozdziału oraz rozdziałów wymienionych poniżej. Przed ćwiczeniem umiejętności lub w trakcie ich pokazywania osobom uczącym się warto zdobyć i zrozumieć odpowiednią wiedzę.</p> <p>Rozdział 6: Umiejętności komunikacji interpersonalnej.</p> <p>Rozdział 7: Planowanie</p> <p>Rozdział 8: Rozwijanie własnej skuteczności klientów.</p> <p>Rozdział 9: Projektowanie i stosowanie szkoleń/ zajęć grupowych.</p> <p>Rozdział 10: Rozwijanie własnych źródeł o rynku pracy przez doradcę.</p> <p>Rozdział 11: Etyka.</p>		

Rozdział 4: Ubieganie się o pracę	Wiedza	Umiejętności	Kompetencje
	<p>Po ukończeniu tego rozdziału osoba ucząca się będzie potrafiła wykazać się:</p> <ol style="list-style-type: none"> wszechstronną wiedzą na temat rynku pracy: <ul style="list-style-type: none"> metod rekrutacji, tworzenia sieci, źródeł informacji, metod poszukiwania pracy, lokalnego lub odpowiedniego branżowego rynku pracy; świadomością sposobu, w jaki należy korzystać z próby poznawczej i praktyki w celu zmniejszenia poziomu stresu i przygotowania się do ewentualnej porażki; wiedzą na temat sposobu i odpowiedniego momentu przedstawiania informacji faktograficznych, aby klienci dobrze je wykorzystali; świadomością (podstawową wiedzą na temat) stosowania procedur testu psychometrycznego i innych testów formalnych przez pracodawców; podstawową wiedzą na temat obowiązujących przepisów prawnych w obszarze rekrutacji i zatrudnienia; wiedzą na temat strategii uczenia się, aby wykształcić w klientach odpowiednie zachowanie konkurencyjne (np. tworzenie sieci, umiejętności przeprowadzania rozmowy kwalifikacyjnej, badanie kompetencji itp.); znajomością źródeł informacji o karierze, danych i informacji o rynku pracy. 	<p>Po ukończeniu tego rozdziału osoba ucząca się będzie potrafiła:</p> <ol style="list-style-type: none"> świadczyć różnorodne wsparcie na rzecz klientów, aby potrafili identyfikować metody, procedury i osoby zaangażowane w wybór stanowiska pracy, nawet w przypadku nieznanymi zawodów i branż; świadczyć różnorodne wsparcie na rzecz klientów, aby potrafili skutecznie się prezentować z użyciem różnych środków, np.: <ul style="list-style-type: none"> korespondencja, przygotowanie CV, rozmowy i spotkania formalne lub nieformalne, tworzenie sieci, wydarzenia społeczne testy komputerowe, testy umiejętności zawodowych, profile psychologiczne, przygotowane prezentacje, dresscode i wygląd zewnętrzny; pomagać klientowi w przeprowadzaniu próby poznawczej konkretnych wydarzeń; pomagać klientowi w ćwiczeniu trudnych aspektów testu lub rywalizacji; przygotować klientów na niepowodzenia i długie starania; opracować analizę, samoocenę i plany rozwoju umiejętności, aby konkurować z klientami; zachęcać do wytrwałości w szukaniu pracy po poniesieniu porażki przez klienta. 	<p>Po ukończeniu tego rozdziału osoba ucząca się będzie potrafiła wziąć odpowiedzialność za:</p> <ol style="list-style-type: none"> umożliwienie klientom opracowania osobistego planu działania skupionego na pracy, który obejmuje wszystkie obszary starania się o wybrane stanowisko i przygotowanie osobiste, które może być potrzebne; zapewnienie klientom umiejętności starania się o stanowisko poprzez praktykę i szkolenia, w tym szkolenie z aplikowania o pracę (rozmowa kwalifikacyjna itp.), przygotowanie, wsparcie i informacje zwrotne; pomoc klientom w uczeniu się, ćwiczeniu i zaangażowaniu w tworzenie sieci w ramach starania się o stanowisko; pomoc klientom w uczeniu się i ćwiczeniu różnych rodzajów testów stosowanych w procesie aplikowania o pracę; zachęcanie do wytrwałości w szukaniu pracy po poniesieniu porażki przez klienta zachęcanie do proaktywności w obszarze tworzenia sieci z pracodawcami; zachęcanie do współpracy z pracodawcami.
Wymagana wiedza	<p>Niniejszych elementów można się nauczyć dzięki ćwiczeniom mającym zastosowanie do tego rozdziału oraz rozdziałów wymienionych poniżej. Przed ćwiczeniem umiejętności lub w trakcie ich pokazywania osobom uczącym się warto zdobyć i zrozumieć odpowiednią wiedzę.</p> <p>Rozdział 3: Znalezienie pracy.</p> <p>Rozdział 6: Umiejętności komunikacji interpersonalnej.</p> <p>Rozdział 7: Planowanie</p> <p>Rozdział 8: Rozwijanie własnej skuteczności klientów.</p> <p>Rozdział 9: Projektowanie i stosowanie szkoleń/ zajęć grupowych.</p> <p>Rozdział 10: Rozwijanie własnych źródeł o rynku pracy przez doradcę.</p> <p>Rozdział 11: Etyka.</p>		

Rozdział 5: Utrzymanie pracy	Wiedza	Umiejętności	Kompetencje
	1) Po ukończeniu tego rozdziału osoba ucząca się będzie potrafiła: 2) rozumieć czynniki osobiste, społeczne i zawodowe istotne dla przejścia od bezrobocia do zatrudnienia; 3) wykazać się wiedzą na temat przepisów dotyczących zatrudnienia i praktyk wprowadzania do pracy; 4) wykazać się praktyczną wiedzą na temat dostosowania pracy lub zadania; 5) wykazać się świadomością na temat dostępnego wsparcia i usług szkoleniowych; 6) wykazać się zrozumieniem istotności tempa pracy i wytrzymałości dla wydajności pracy oraz znajomością metod budowania wydajności pracy; 7) wykazać się zrozumieniem istotności aspektów społecznych środowiska pracy i życia dla integracji, pewności i wydajności w pracy.	1) Po ukończeniu tego rozdziału osoba ucząca się będzie potrafiła: 2) pomagać klientowi w zdobywaniu informacji o danym stanowisku pracy i jego wymaganiach; 3) pomagać klientowi w przygotowaniu i realizacji planu rozwiązania wszelkich domowych, transportowych, zdrowotnych, finansowych lub innych prywatnych problemów przeszkadzających mu w podjęciu pracy; 4) analizować postępy z pracodawcą i klientem podczas i po przejściu, w zależności od okoliczności, zapewniając niezbędne wsparcie; 5) oceniać potrzebę dostosowania stanowiska pracy lub adaptacji z pracodawcą i klientem oraz organizować ich zapewnienie; 6) zapewniać lub znajdować środki na świadczenie wsparcia stanowiskowego podczas nauki i praktyki w czasie pracy, przy ograniczonym lub nieograniczonym czasie, zgodnie z potrzebą; 7) przewodzić klientom i w razie potrzeby wstawiać się za nimi u pracodawców.	Po ukończeniu tego rozdziału osoba ucząca się będzie potrafiła wziąć odpowiedzialność za: 1) pomoc klientowi w przygotowaniu i realizacji planu przejścia do pracy, który obejmuje: <ul style="list-style-type: none"> – zarządzanie zmianami w życiu prywatnym, np. w kwestiach finansowych, transportowych, w wyglądzie, zachowaniu, trybie snu i odpoczynku, relacjach, kwestiach mieszkaniowych, zdobywanie umiejętności lub kompetencji; 2) współpracę z pracodawcą i klientem podczas i po przejściu, w zależności od okoliczności, zapewniając niezbędne wsparcie poprzez: <ul style="list-style-type: none"> – coaching, – negocjowanie modyfikacji stanowiska pracy, – przewodzenie menadżerom i kierownikom, – dostęp do innych form wsparcia lub usług szkoleniowych.
Wymagana wiedza	Niniejszych elementów można się nauczyć dzięki ćwiczeniom mającym zastosowanie do tego rozdziału oraz rozdziałów wymienionych poniżej. Przed ćwiczeniem umiejętności lub w trakcie ich pokazywania osobom uczącym się warto zdobyć i zrozumieć odpowiednią wiedzę. Rozdział 6: Umiejętności komunikacji interpersonalnej. Rozdział 7: Planowanie Rozdział 8: Rozwijanie własnej skuteczności klientów. Rozdział 9: Projektowanie i stosowanie szkoleń/ zajęć grupowych. Rozdział 10: Rozwijanie własnych źródeł o rynku pracy przez doradcę. Rozdział 11: Etyka.		

Rozdział 6: Umiejętności komunikacji interpersonalnej	Wiedza	Umiejętności	Kompetencje
	<p>Po ukończeniu tego rozdziału osoba ucząca się będzie potrafiła wykazać się świadomością i podstawami teoretycznymi odpowiednimi do wprowadzenia do codziennej praktyki w zakresie:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) znaczenia szacunku i zaufania dla relacji; 2) doradztwa skoncentrowanego na kliencie; 3) aktywnego uczenia się; 4) zastosowania narzędzi komunikacji w celu skutecznej i efektywnej interakcji, takich jak metody aktywnego słuchania, empatia i świadomość. 	<p>Po ukończeniu tego rozdziału osoba ucząca się będzie potrafiła:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) odpowiednio korzystać z umiejętności komunikacji 2) słuchać, doceniać, niezbyt dużo mówić; 3) zadawać pytania otwarte; 4) używać prostej, dwustronnej lub empatycznej refleksji, aby wzmocnić pozytywne: <ul style="list-style-type: none"> - umiejętności, - postawy i przekonania, - działania, - wiedzę; 5) podsumowywać, analizować; 6) badać i odkrywać; 7) przerabiać sytuacje negatywne tak, aby znaleźć w nich pozytyw; 8) kłaść jednakowy nacisk na wysiłek i wyniki; 9) objaśniać porażki jako praktykę i wysiłek; 10) przekazywać konkretne i natychmiastowe informacje zwrotne oraz selektywne informacje zwrotne z koncentracją na pracy; 11) przekazywać naprawcze informacje zwrotne z naciskiem na: <ul style="list-style-type: none"> - wydarzenie / działanie, - a nie osobę, - przekazywanie informacji , - bez krytykowania; 12) komunikować się tak, aby stymulować własne przygotowania klientów, ich plany, pewność, zdolności i wytrwałość poprzez próbę poznawczą (myślenie przez działanie, opcje, reakcje na wydarzenia); 13) przekazywać informacje w sposób przydatny i użyteczny, gdy klient jest na nie otwarty i potrafi je wykorzystywać; 14) konstruktywnie radzić sobie z zarzutami i problemami oraz pracować z trudnymi ludźmi; 15) stosować metody kontaktu twarzą w twarz lub telefoniczne; 16) pracować ze specjalistami (np. służba zdrowia, pracownicy pomocy społecznej); 17) stosować cykl przygotowania i planowania, rozmowy, celu, odkrywania, oceniania (PIGEEP) dla spotkań z doradcą zawodowym. 	<p>Po ukończeniu tego rozdziału osoba ucząca się będzie potrafiła wziąć odpowiedzialność za:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) przeprowadzanie skutecznych spotkań klientów z doradcą zawodowym: <ul style="list-style-type: none"> - stosowanie zaawansowanych metod słuchania i odkrywania, aby zrozumieć sytuację i potrzeby klientów, - wspieranie przygotowania klientów do działań skoncentrowanych na pracy i ich realizacji, - przekazywanie klientom informacji w sposób przydatny, akceptowalny i użyteczny, - radzenie sobie z zarzutami i problemami oraz pracę z trudnymi ludźmi, 2) zarządzanie niezbędnymi rejestrami sprawa / klient, poufnością i ujawnianiem; 3) współpracę i współdziałanie z innymi pracownikami wsparcia i specjalistami (np. służba zdrowia, pracownicy pomocy społecznej); 4) jeżeli wymagają tego praktyki związane z pracą, opracowanie, prowadzenie grup klientów we współpracujących zespołach lub grupach pracowniczych. <p>Osoba ucząca się będzie też potrafiła:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) koncentrować komunikację na zatrudnieniu i problemach związanych z zatrudnieniem, jednocześnie uznając istotność kwestii osobowych i zwrotów indywidualnych.
Wymagana wiedza	<p>Niniejszych elementów można się nauczyć dzięki ćwiczeniom mającym zastosowanie do tego rozdziału oraz innych rozdziałów. Przed ćwiczeniem umiejętności lub w trakcie ich pokazywania osobom uczącym się warto zdobyć i zrozumieć odpowiednią wiedzę.</p> <p>Rozdział 8: Rozwijanie własnej skuteczności klientów.</p> <p>Należy zauważyć, że Rozdziały 8 i 6 są wzajemnie potrzebne: wiedzę teoretyczną i praktyczną można uzyskać podczas sesji uczenia się obejmujących oba rozdziały.</p> <p>Rozdział 9: Projektowanie i stosowanie szkoleń/ zajęć grupowych.</p> <p>Rozdział 11: Etyka.</p>		

Rozdział 7: Planowanie	Wiedza	Umiejętności	Kompetencje
	<p>Po ukończeniu tego rozdziału osoba ucząca się będzie potrafiła wykazać się podstawową wiedzą odpowiednią do prowadzenia praktyki w zakresie:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) powszechnie stosowanych narzędzi i metod planowania działania interpersonalnego; 2) wartości wytyczania celów; 3) zagrożeń płynących ze zbyt trudnych celów; 4) weryfikacji; 5) zastosowania możliwych do osiągnięcia i bezpośrednich celów; 6) stosowania działań w zakresie wiary we własne możliwości, aby ocenić osiągalność i wysiłek; 7) planowania celów typu SMART ze złożonymi, niepełnymi informacjami i niepewnością. 	<p>Po ukończeniu tego rozdziału osoba ucząca się będzie potrafiła:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) gromadzić i analizować informacje z klientami; 2) koncentrować się na pracy i rynku pracy podczas odkrywania osobistych i społecznych oddziaływań na wybory klientów; 3) rozwijać zaufanie i umożliwiać klientom analizę i rozwiązywanie problemów osobistych; 4) dzielić problemy na dające się kontrolować elementy, rozwiązywać lub odkładać trudne problemy według potrzeby; 5) zajmować się nieprzydatnymi lub błędnymi pomysłami i przekonaniami bez utraty zaufania i pewności; 6) odkrywać opcje oraz realizować działania i cele krótkoterminowe; 7) stopniować zadania planowe, aby zwiększać poziom pewności klienta; 8) pomagać klientom w sprawdzaniu wykonalności lub osiągalności planów; 9) pomagać klientom w wyborze celów; 10) pomagać klientom w radzeniu sobie z niepewnością; 11) przekazywać informacje, aby pomagać klientom w podejmowaniu decyzji; 12) pomagać klientom w opracowywaniu elastycznych planów typu SMART i przystosowaniu się do zmiany; 13) pomagać klientom w analizie postępu i dostosowaniu działań. 	<p>Po ukończeniu tego rozdziału osoba ucząca się będzie potrafiła wziąć odpowiedzialność za realizację spotkań z doradcą zawodowym lub pracy w grupie, wykorzystywanie umiejętności komunikacji interpersonalnej, aby pomóc klientowi w tworzeniu, realizacji i analizie prywatnych planów i wesprzeć dowolny aspekt rozwoju w zakresie poszukiwania pracy, w tym pomóc klientom w:</p> <ul style="list-style-type: none"> – rozpoznawaniu różnych oddziaływań i aspektów ich sytuacji, – podejmowaniu decyzji i decydowaniu o celach, które są realistyczne i osiągalne, analizując je względem życiowych potrzeb i okoliczności, – identyfikacji działań, które są możliwe do osiągnięcia i użyteczne dla ich celów, – planowaniu tego, co muszą zrobić, aby osiągnąć swoje cele, – podejmowaniu działań w celu odkrywania informacji niezbędnych do podejmowania decyzji, – koncentrowaniu myślenia i planowania na rezultacie zatrudnienia, – identyfikowaniu i rozwiązywaniu problemów w osiąganiu celów, – rozwijaniu i dostosowywaniu swoich celów i strategii ich osiągnięcia w czasie i w miarę przybywania doświadczenia, – dostosowywaniu się do wymogów związanych z pracą i wsparcie w pracy.
Wymagana wiedza	<p>Niniejszych elementów można się nauczyć dzięki ćwiczeniom mającym zastosowanie do tego rozdziału oraz innych rozdziałów. Przed ćwiczeniem umiejętności lub w trakcie ich pokazywania osobom uczącym się warto zdobyć i zrozumieć odpowiednią wiedzę. Rozdział 6: Umiejętności komunikacji interpersonalnej. Rozdział 8: Rozwijanie własnej skuteczności klientów. Rozdział 11: Etyka.</p>		

Rozdział 8: Rozwijanie własnej skuteczności klientów	Wiedza	Umiejętności	Kompetencje
	<p>Po ukończeniu tego rozdziału osoba ucząca się będzie potrafiła wykazać się podstawową świadomością:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) dowodów na wiarę we własne możliwości jako zapowiedzi dokonania i wysiłku; 2) różnicy pomiędzy wiarą we własne możliwości a innymi cechami, w tym pewnością siebie, poczuciem własnej wartości, poczuciem umiejscowienia kontroli, cechami osobowościowymi i innymi, które uczący się mogą przywołać; 3) najważniejszych czynników wpływających na wiarę we własne możliwości; 4) użycia Skali Likerta w rozmowie; 5) użycia odpowiedzi poza skalą na pytania / propozycje w Skali Likerta; 6) użycia ocen wiary we własne możliwości w celu rozróżnienia alternatywnego przebiegu działań lub określenia zadań, które są możliwe do osiągnięcia. 	<p>Po ukończeniu tego rozdziału osoba ucząca się będzie potrafiła:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) oceniać obecną wiarę we własne możliwości klientów i osób uczących się dla stosownych zadań z wykorzystaniem Skali Likerta lub odpowiedzi konwersacyjnych; 2) pomagać klientom w określaniu działań i celów, które są możliwe do osiągnięcia 3) pomagać klientom w dzieleniu trudnych zadań na mniejsze, osiągalne zadania; 4) umożliwiać przeprowadzanie prób w praktyce lub w myślach; 5) zapewniać doświadczenia nauki zakończone uzyskaniem dyplomu / stopniowego przybliżenia i aktywności zmierzające do osiągnięcia mistrzostwa i wykazania się nim; 6) analizować ewaluację wiary we własne możliwości przez klientów z odpowiednimi informacjami zwrotnymi; 7) dostarczać klientom modele, pokazy i przewodniki; 8) dostarczać materiały wzmacniające przekonanie o istotności uczenia się lub aktywności klientów; 9) rozpoznawać lub zapewniać klientom wspierające czynniki społeczne i środowiskowe. 	<p>Po ukończeniu tego rozdziału osoba ucząca się będzie potrafiła wziąć odpowiedzialność za:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) stosowanie metod budowania wiary we własne możliwości poprzez spotkania klientów i pracodawców z doradcą zawodowym w różnych okolicznościach: <ul style="list-style-type: none"> – pomoc klientom w docenianiu ich zdolności i talentów, – pomoc klientom w doborze bezpośrednich celów i działań, – pomoc klientom w rozwijaniu swoich umiejętności, – przekazywanie klientom informacji zwrotnych i sugestii; 2) Osoba ucząca się będzie potrafiła realizować działania w zakresie wiary klientów i pracodawców (kierowników i menadżerów) we własne możliwości, aby zachęcać ich do samodzielności i pewności: <ul style="list-style-type: none"> – w obszarze praktyki poszukiwania pracy przez klientów, – w obszarze praktyki starania się o pracę przez klientów, – podczas planowania i analizy działania, – aby wzmocnić odporność na niepowodzenia i przeciwdziałać uprzedzeniom, – planowanie pracy i zachowania stanowiska przed przejściem i w jego trakcie, – aby wzmocnić zdolności i potencjał.
Wymagana wiedza	<p>Niniejszych elementów można się nauczyć dzięki ćwiczeniom mającym zastosowanie do tego rozdziału oraz rozdziałów wymienionych poniżej. Przed ćwiczeniem umiejętności lub w trakcie ich pokazywania osobom uczącym się warto zdobyć i zrozumieć odpowiednią wiedzę.</p> <p>Rozdział 6: Umiejętności komunikacji interpersonalnej.</p> <p>Należy zauważyć, że Rozdziały 8 i 6 są wzajemnie potrzebne: wiedzę teoretyczną i praktyczną można uzyskać podczas sesji uczenia się obejmujących oba rozdziały.</p> <p>Rozdział 9: Projektowanie i stosowanie szkoleń/ zajęć grupowych.</p> <p>Rozdział 11: Etyka.</p>		

Rozdział 9: Projektowanie i stosowanie szkoleń/ zajęć grupowych	Wiedza	Umiejętności	Kompetencje
	<p>Po ukończeniu tego rozdziału osoba ucząca się będzie potrafiła wykazać się:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) wiedzą na temat metod uczenia się, nauczania i informacji zwrotnych w przypadku nieformalnego uczenia się grupy, w tym: <ul style="list-style-type: none"> – cel i stosowanie analizy potrzeb edukacyjnych, – uczenie się bez błędów, – grupowe informacje zwrotne, – zachęcanie do uczestnictwa i dyskusji, – wsparcie osób o mniejszej lub większej pewności siebie, – rozwój umiejętności praktycznych; 2) wiedzą na temat prostego stosowania i korzystania z: <ul style="list-style-type: none"> – analizy potrzeb edukacyjnych, – projektowanie wydarzeń w obszarze uczenia się i odkrywania dla grup klientów. 	<p>Po ukończeniu tego rozdziału osoba ucząca się będzie potrafiła:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) wybierać i angażować odpowiednich klientów; 2) przeprowadzać podstawową analizę potrzeb edukacyjnych, która stanowi o uprzednich umiejętnościach i doświadczeniu; 3) uwzględniać umiejętności i kompetencje w aktywnościach grupowych; 4) przekazywać wskazówki na temat tego, dlaczego umiejętności i zadania są wymagane; 5) stosować zasady uczenia się bez błędów 6) przekazywać informacje zwrotne podczas wydarzeń grupowych i po nich, osobiście i w grupie; 7) uwzględniać bezpośrednie doświadczenie zdobywanych umiejętności, obserwację umiejętności poprzez modele lub żywe przykłady docelowych zachowań, powody, argumenty i wsparcie społeczne; 8) stosować ćwiczenie mikroumiejętności, aby budować umiejętności złożone, prowadzące do mistrzostwa w prawdziwym życiu; 9) monitorować i reagować na pewność i osiągnięcia klientów; 10) upewniać się, że klienci są aktywni w obszarze uczenia się indywidualnego i wspólnego; 11) wspierać w grupie osoby o niskiej wierze we własne możliwości ; 12) rozpoznawać w grupie i dbać o osoby o wysokiej wierze we własne możliwości; 13) realizować nauczanie i doradztwo indywidualne; 14) organizować i wspierać stałe lub półstałe środowiska uczenia się przez działanie; 15) reagować na umiejętności grupy i poszczególnych osób oraz ich poziom wiedzy; 16) uwzględniać doświadczenie, refleksję, budowanie teorii i odkrywanie podczas wydarzeń grupowych; 17) zachęcać do wykorzystywania zdobytych umiejętności lub planów w prawdziwym życiu; 18) zapewniać pogrupowe wsparcie i monitoring; 19) dostarczać dostępne zasoby środowiskowe i grupowe w odpowiedzi na potrzeby indywidualne i grupowe; 20) włączać klientów w ewaluację i analizę; 	<p>Po ukończeniu tego rozdziału osoba ucząca się będzie potrafiła wziąć odpowiedzialność za:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) tworzenie, planowanie i prowadzenie grup klientów w nastawionych na współpracę aktywnościach zawodowych, aby utworzyć: <ul style="list-style-type: none"> – środowiska uczenia się lub pracy dla klientów lub – grupy zachęcania do wzajemnego wsparcia i motywacji; 2) stosowanie prostej analizy potrzeb edukacyjnych; 3) projektowanie wydarzeń w obszarze uczenia się i odkrywania dla grup klientów; 4) prowadzenie grupy w aktywnościach ustrukturyzowanych i nastawionych na wzajemne wsparcie, skupionych na zatrudnieniu; 5) stosowanie różnych metod budowania umiejętności i pewności według potrzeb grupy; 6) projektowanie i świadczenie usług dla grup o wyjątkowych wymaganiach (np. niepełnosprawni, migranci); 7) analiza stosowania i skuteczności aktywności grupowych oraz podejmowanie działań.
Wymagana wiedza	<p>Niniejszych elementów można się nauczyć dzięki ćwiczeniom mającym zastosowanie do tego rozdziału oraz innych rozdziałów. Przed ćwiczeniem umiejętności lub w trakcie ich pokazywania osobom uczącym się warto zdobyć i zrozumieć odpowiednią wiedzę.</p> <p>Rozdział 6: Umiejętności komunikacji interpersonalnej.</p> <p>Rozdział 8: Rozwijanie własnej skuteczności klientów.</p> <p>Rozdział 11: Etyka.</p> <p>Ten program nauczania nie obejmuje tworzenia i korzystania z narzędzi i metod e-learningu.</p>		

Rozdział 10: Rozwijanie własnych źró- deł o rynku pracy przez doradcę	Wiedza	Umiejętności	Kompetencje
	<p>Po ukończeniu tego rozdziału osoba ucząca się będzie potrafiła:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) wykazać się znajomością lokalnych lub branżowych kontaktów, firm, grup zawodowych i powiązanych sieci; 2) zrozumieć różnorodność lokalnego lub branżowego rynku pracy i godne uwagi zmiany na nich; 3) wykazać się świadomością ograniczeń źródeł danych statystycznych w wyszukiwaniu dokładnych informacji o lokalnym lub branżowym rynku pracy; 4) rozpoznawać ograniczenia dokumentacji służbowej i prowadzonej przez pracodawców w zakresie stanowisk i faktycznych zadań zawodowych, aktywności; 5) zrozumieć ograniczenia profili i klasyfikacji stanowisk pracy, baz danych oraz procedur doradztwa zawodowego lub pomocy i badania osobowości; 6) wykazać się świadomością podstawowego ustawodawstwa w obszarze edukacji i zatrudnienia. 	<p>Po ukończeniu tego rozdziału osoba ucząca się będzie potrafiła:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) odwiedzać wiele miejsc pracy, aby obserwować i uczyć się; 2) nawiązywać kontakty z pracodawcami; 3) rozwijać swoją świadomość szans na znalezienie pracy, pracodawców, miejsc pracy; 4) uczestniczyć w sieciach i społecznych grupach pracodawców; 5) dowiadywać się o wymaganiach pracodawców, ich personelu i kwestiach powiązanych; 6) korzystać z różnych źródeł informacji; 7) pomagać pracodawcom w rekrutacji poprzez osobiste doradztwo; 8) pomagać pracodawcom w rekrutacji poprzez rekrutację w grupie, szkolenia, przygotowanie do zatrudnienia i podobne projekty; 9) oceniać dostępność pracy na lokalnym rynku według branży, zawodu i pracodawcy; 10) analizować stanowiska pracy na podstawie bezpośrednich obserwacji i raportów z pierwszej ręki, jak również dokumentacji; 11) porównywać zdolność i talenty danego klienta z ocenianym stanowiskiem pracy; 12) doradzać pracodawcom w zakresie zatrudnienia, wsparcia w pracy i dostosowań; 13) dowiadywać się i doradzać na temat: <ul style="list-style-type: none"> – dużych przedsiębiorstw, – usług publicznych, – małych przedsiębiorstw, – samozatrudnienia i zatrudnienia, nieformalnego, – różnych rodzajów umowy o pracę. 	<p>Po ukończeniu tego rozdziału osoba ucząca się będzie potrafiła wziąć odpowiedzialność za samodzielną pracę zespołu doradców w zakresie:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) rozwijania kontaktów, wiedzy i zaangażowania w zakresie faktycznych firm; 2) rozwijania i utrzymywania docenienia osób pracujących oraz różnorodności lokalnego rynku pracy; 3) dowiadywania się o metodach rekrutacji stosowanych przez pracodawców w różnych branżach i zawodach; 4) pracy z pracodawcami w celu zapewnienia klientom możliwości rekrutacji; 5) znajdowania uzasadnienia biznesowego zatrudnienia; klientów względem pracodawców 6) oceniania stanowisk pracy z klientami i pracodawcami; 7) sugerowania praktycznych zmian stanowiska pracy i wsparcia zatrudnienia; 8) zapewniania klientom i pracodawcom przejściowego i stałego wsparcia w pracy.
Wymagana wiedza	<p>Niniejszych elementów można się nauczyć dzięki ćwiczeniom mającym zastosowanie do tego rozdziału oraz innych rozdziałów. Przed ćwiczeniem umiejętności lub w trakcie ich pokazywania osobom uczącym się warto zdobyć i zrozumieć odpowiednią wiedzę.</p> <p>Rozdział 6: Umiejętności komunikacji interpersonalnej</p> <p>Rozdział 9: Projektowanie i stosowanie szkoleń/ zajęć grupowych.</p> <p>Rozdział 11: Etyka</p>		

Rozdział 11: Etyka	Wiedza	Umiejętności	Kompetencje
	<p>Po ukończeniu tego rozdziału osoba ucząca się będzie potrafiła wykazać się świadomością na temat następujących kwestii:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) powszechna deklaracja praw człowieka (UDHR); 2) osobiste i demokratyczne prawa osób w obrębie danego kraju, w tym: <ul style="list-style-type: none"> – prawa do dokonywania osobistych wyborów, – prawa do dostępu do informacji i doświadczenia, aby móc podejmować świadome wybory, – obowiązki osób prywatnych i pracodawców, – obowiązki doradców względem klientów i pracodawcy, – okoliczności konfliktu praw i obowiązków, co może ograniczać możliwość wyboru i działania, – wpływ czynników kulturowych i społecznych na pracodawców, doradców i klientów; 3) różne i pokrywające się grupy zawodowe, kwalifikacje i praktyki, które można napotkać w ramach pracy jako doradztwa zawodowego; 4) koncepcje skutecznej, nieskutecznej lub szkodliwej interwencji w życie klientów; 5) charakter i własność władzy osobistej, społecznej i organizacyjnej lub legislacyjnej w relacji doradczej. 	<p>Po ukończeniu tego rozdziału osoba ucząca się będzie potrafiła:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) okazać szacunek i zrozumienie dla różnych kultur i poglądów; 2) okazać szacunek i zainteresowanie względem poszczególnych praw człowieka; 3) pracować w obszarze własnej kompetencji zawodowej; 4) stosować praktykę opartą na dowodach; 5) przedkładać interes i korzyść klienta ponad inne, w granicach bezpieczeństwa i szacunku; 6) zachęcać do podejmowania świadomych decyzji i wyborów i w nich wspierać; 7) unikać potencjalnie szkodliwych działań; 8) radzić sobie z konfliktami interesów; 9) zarządzać poufnością; 10) zarządzać zagrożeniami bezpieczeństwa i własności osobistej; 11) przestrzegać prawa własności w swoich działaniach i w kontaktach z innymi; 12) oceniać standardy etyczne świadczonych usług. 	<p>Po ukończeniu tego rozdziału osoba ucząca się będzie potrafiła wziąć odpowiedzialność za realizację usług doradztwa zawodowego, które:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) charakteryzują się szacunkiem i zaufaniem: <ul style="list-style-type: none"> – dla osób prywatnych, – dla pracodawców, – w obszarze różnic społecznych, kulturowych, rasowych i in., – szanują fundamentalne prawa człowieka; 2) poruszają się w granicach własnych kwalifikacji i kompetencji zawodowych; 3) przedkładają interes i korzyść klienta ponad inne; 4) zachęcają do podejmowania świadomych decyzji i wyborów przez klienta i w nich wspierają; 5) radzą sobie w sposób etyczny z konfliktami interesów; 6) rozpoznają i radzą sobie w sposób etyczny z konfliktami celów klientów i organizacji lub usług; 7) zarządzają poufnością; 8) zarządzają zagrożeniami bezpieczeństwa i własności osobistej; 9) stosują praktykę opartą na dowodach; 10) oceniają i ulepszają świadczone usługi.
Wymagana wiedza	<p>Niniejszych elementów można się nauczyć dzięki ćwiczeniom mającym zastosowanie do tego rozdziału oraz rozdziałów wymienionych poniżej. Przed ćwiczeniem umiejętności lub w trakcie ich pokazywania osobom uczącym się warto zdobyć i zrozumieć odpowiednią wiedzę.</p> <p>Rozdział 6: Umiejętności komunikacji interpersonalnej</p> <p>Rozdział 9: Projektowanie i stosowanie szkoleń/ zajęć grupowych.</p> <p>Rozdział 12: Teoria</p> <p>Należy zauważyć, że Rozdziały 11 i 12 są wzajemnie potrzebne: wiedzę można zdobyć podczas sesji uczenia się obejmujących oba rozdziały.</p>		

Rozdział 12: Teoria niekorzystnej sytuacji i niepełnosprawności w obszarze zatrudnienia	Wiedza	Umiejętności	Kompetencje
	<p>Po ukończeniu tego rozdziału osoba ucząca się będzie potrafiła wyka- zać się świadomością na temat następujących kwestii:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) podstawowe dowody wiary we własne możliwości jako mecha- nizm wysiłku i osiągnięć oraz oddziaływania na wiarę we własne możliwości poszczególnych osób w okolicznościach poszukiwa- nia zatrudnienia; 2) krytyka istotna dla systemów profilowania psychologicznego i za- wodowego oraz usług doradztwa zawodowego; 3) koncepcje nieproduktywnych pracowników (ang. deadweight), substytucji, ustalania zawyżonej ceny danego produktu i wprowa- dzenia tańszego zamiennika (ang. creaming), „parkowania” (ang. parking) i powiązanie ich ze świadczonymi usługami; 4) różnice pomiędzy dowodami, polityką, praktyką a teorią; 5) różne poziomy jakości dowodów; 6) przesłanki społeczne i polityczne świadczonych usług. 	<p>Po ukończeniu tego rozdziału osoba ucząca się będzie potra- fiła:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) stosować przesłanki i możliwą do obrony, etyczną defini- cję niekorzystnej sytuacji do stosowania w ramach świad- czonych usług; 2) stosować rozumowanie oparte na koncepcji wiary we własne możliwości względem świadczenia usług na rzecz klientów; 3) rozpoznawać wątpliwe wnioski z dowodów; 4) stosować podstawowe myślenie statystyczne, aby oceniać i formułować krytykę dowodów; 5) stosować myślenie krytyczne względem oświadczeń, ana- liz, polityk, dowodów i promocji; 6) stosować praktykę opartą na dowodach i przystosowywać ją do nowych dowodów dobrej jakości; 7) znajdować i korzystać z głównych oficjalnych źródeł da- nych statystycznych w myśleniu o świadczonych usłu- gach i ich rozwoju, pozostając krytycznym i samodziel- nym; 8) wyrażać poglądy i brać udział w dyskusjach na temat za- sad, konstrukcji i świadczenia usług zatrudnienia, używa- jąc dowodów i etyki w argumentowaniu za danym punk- tem widzenia. 	<p>Po ukończeniu tego rozdziału osoba ucząca się będzie potrafiła wy- kazać się umiejętnością:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) definiowania i omawiania koncepcji niepełnosprawności i nieko- rzystnej sytuacji w obszarze zatrudnienia; 2) rozumienia społecznej natury niepełnosprawności i niekorzyst- nej sytuacji; 3) rozumienia praktycznych aspektów niepełnosprawności i nieko- rzystnej sytuacji oraz tego, jak wpływają na możliwości rynku pracy; 4) rozumienia i stosowania koncepcji praktyki opartej na dowodach oraz, w razie braku dowodów, tego, jak najlepiej korzystać z in- formacji; 5) rozumienia i okazywania krytycznego lub sceptycznego docenie- nia wpływu i dowodowego statusu polityki, programów, materia- łów promocyjnych oraz opinii ekspertów lub bieżącej; 6) krytycznej oceny odpowiednich danych statystycznych i polityk z oficjalnych źródeł; 7) rozumienia i udzielania się w dyskusji na temat świadczenia usług zatrudnienia; 8) zmiany lub dostosowania swojej praktyki w reakcji na nowe do- wody, które mogą wpłynąć na: <ul style="list-style-type: none"> – własne przekonania, – programy realizowane dla klientów, – prawodawstwo, – materiały i metody; 9) rozumienie, jak nieprawidłowe interwencje względem klientów mogą im zaszkodzić.
Wymagana wiedza	<p>Niniejszych elementów można się nauczyć dzięki ćwiczeniom mającym zastosowanie do tego rozdziału oraz rozdziałów wymienionych poniżej. Przed ćwiczeniem umiejętności lub w trakcie ich pokazy- wania osobom uczącym się warto zdobyć i zrozumieć odpowiednią wiedzę. Rozdział 6: Umiejętności komunikacji interpersonalnej Rozdział 9: Projektowanie i stosowanie szkoleń/ zajęć grupowych. Rozdział 11: Etyka Należy zauważyć, że Rozdziały 11 i 12 są wzajemnie potrzebne: wiedzę można zdobyć podczas sesji uczenia się obejmujących oba rozdziały.</p>		

Źródło: Opracowanie własne partnerów w projekcie STEP

Załącznik 3. Korzystanie z materiałów STEP – Prawa autorskie, adaptacje, koszty i dystrybucja

STEP został opracowany i opublikowany w celu użytkowania i rozwijania treści przez jak największą liczbę organizacji i instytucji. Zasadniczo bez opłat można dowolnie używać i dostosować materiały do konkretnych zastosowań.

Wprowadziliśmy pewne ograniczenia w zakresie bezpłatnego używania i polityki adaptacyjnej w celu:

- Korzystania z opracowanych materiałów zgodnie z zasadami opisanymi w podręczniku.
- Zachęcania do przekazywania opinii zwrotnych na temat opracowanych treści w celu udoskonalenia podręcznika i materiałów szkoleniowych.
- Zwrócenia uwagi na prace włożoną w opracowanie materiałów przez autorów i partnerów projektu.

Uprawnienia i ograniczenia dotyczące produktów STEP są przedstawione poniżej. Zachęcamy do kontaktu z autorami i partnerami w razie pytań lub niejednoznaczności.

Stosowanie aplikacji pochodnych, instalacji i zastosowań STEP są dozwolone zgodnie z tabelami 3 i 4.

Tabela 3. Uprawnienia i ograniczenia dotyczące produktów STEP

Pozycja	Dostęp	Zastosowanie w produktach lub usługach	Ponowne rozpoznanie oryginalności	Stworzenie kursów i materiałów szkoleniowych i wydarzeń	Dystrybucja kursów i materiałów szkoleniowych i powiązanych wydarzeń	Udział w kursach i korzystanie z materiałów szkoleniowych i powiązanych wydarzeń	Zmiany w celu wykorzystania materiałów i kursów do innych celów, niż do tego przeznaczonych	Uprawnienia do kopiowania i przechwytywania są przez
Pełna wersja przeglądu dowodów	Dostępne bez opłat na e-platformie	Dozwolone	Za zgodą autorów	Dostępne bez opłat	Dostępne bez opłat	Należy poinformować autorów	Niedozwolone	Autorzy
Wersja skrócona na przeglądu dowodów	Dostępne bez opłat na e-platformie i stronie projektu	Dozwolone	Za zgodą autorów	Dostępne bez opłat	Dostępne bez opłat	Należy poinformować autorów	Niedozwolone	Autorzy
Przegląd dowodów (8 stron)	Za zgodą autorów	Dozwolone	Za zgodą autorów	Dostępne bez opłat	Dostępne bez opłat	Należy poinformować autorów	Niedozwolone	Autorzy
Broszura instalacyjna	Dostępne bez opłat na e-platformie i stronie projektu	Z zastrzeżeniem zgodności z treścią	Za zgodą autorów	Dostępne bez opłat	Dostępne bez opłat	Należy poinformować autorów	Dopuszcza się tylko za zgodą autorów	Autorzy
Zapewnienie jakości	Dostępne bez opłat na e-platformie i stronie projektu	Z zastrzeżeniem zgodności z treścią	Za zgodą autorów	Dostępne bez opłat	Dostępne bez opłat	Należy poinformować autorów	Dopuszcza się tylko za zgodą autorów	Autorzy
Podręcznik zawierający informacje dotyczące instalacji i jakości	Dostępne bez opłat na e-platformie i stronie projektu	Z zastrzeżeniem zgodności z treścią	Za zgodą autorów	Dostępne bez opłat	Dostępne bez opłat	Należy poinformować autorów	Dopuszcza się tylko za zgodą autorów	Autorzy
Przykładowe ćwiczenia	Dostępne bez opłat na e-platformie i stronie projektu	Z zastrzeżeniem zgodności z treścią	Za zgodą autorów	Dostępne bez opłat	Dostępne bez opłat	Należy poinformować autorów	Dopuszcza się tylko za zgodą autorów	Autorzy
Szkolenie STEP osadzone na platformie Moodle	Dostępne bez opłat na e-platformie i stronie projektu	Z zastrzeżeniem zgodności z treścią	Niedozwolone	Dozwolone bez opłat	Dostępne bez opłat	Należy poinformować autorów	Dozwolone dla tworzenia nowych odrębnych kursów z własnym dostępem i treścią; Niedozwolone dla oryginału	Autorzy

Źródło: opracowanie własne partnerów projektu STEP.

Tabela 4. Zastosowanie, instalacje i wykorzystanie zasobów STEP

	Zasięg	Warunki
Lokalizacja	Dopuszczalne jest stosowanie na całym świecie	Należy powiadomić partnerów projektu
Języki	Oryginały i wszystkie inne dozwolone	Należy powiadomić partnerów projektu o powstaniu nowych wersji językowych. Rekomendowane jest profesjonalne tłumaczenie w celu sprostania wymaganiom.
Wykorzystanie w usługach pobierania opłat komercyjnych. Wykorzystanie w niekomercyjnych, organizacjach pozarządowych, usługach charytatywnych, niezależnie od tego, czy pobierane są opłaty, czy nie. Używanie przez departamenty rządowe, ministerstwa, służby i agencje. Wykorzystanie przez edukacyjne placówki i usługi.	Dozwolone	Należy powiadomić partnerów projektu. Należy postępować zgodnie ze wskazówkami zawartymi w podręczniku.
Rodzaj usług	Szkolenie doradców i doradców w zakresie zatrudnienia, bezrobocia, rekrutacji i wyboru kariery zawodowej. Może być również wykorzystany podczas projektowania lub przeglądu świadczenia usług zatrudnienia.	Żadne świadczenia lub świadczenia medyczne lub medyczne nie mogą być domniemane ani żądane.
Wsparcie od partnerów i autorów	Może być podane na życzenie.	Partnerzy lub autorzy mogą według własnego uznania oferować usługi bezpłatnie lub za opłatą uzgodnioną między każdym a użytkownikiem.
Przegląd, ocena i opinie	Wykorzystanie w tworzeniu i dostarczaniu kursów szkoleniowych powinno obejmować procesy przeglądu lub oceny.	Wyniki recenzji powinny być dostarczone w zaufaniu do partnerów. Dodatkowe materiały edukacyjne, ćwiczenia i technologie uczenia się mogą być zawarte w oryginale za zgodą ich autorów. Ulepszenia procedur i kontroli jakości mogą być zawarte w oryginale przez autora oryginału.
Cytowanie, wykorzystanie ekstraktów	Dozwolone	Cytaty lub wyciągi muszą być przypisane autorowi i STEP i muszą być użyte w kontekstach, które respektują pierwotny sens i cel.

Źródło: opracowanie własne partnerów projektu STEP.

Załącznik 4. Powiadomienie o zgodzie dla słuchaczy i klientów¹

Wprowadzenie

Udzielenie zgody jest istotne w naszych profesjonalnych transakcjach z innymi. Przede wszystkim ważne jest, gdy oferujemy usługi osobom szczególnie podatnym na zagrożenia. Dlatego należy się do nas zgłosić w celu otrzymania zgody na podjęcie pewnych działań. Wydawanie zgody jest uznaną metodą prób przywrócenia równowagi, abyśmy mogli pracować jako partnerzy w zapewnianiu poradnictwa zawodowego i wsparcia osobom fizycznym. Jest to ważne nie tylko z powodów integracji lub sprawiedliwości społecznej, ale także dlatego, że sukces lub niepowodzenie samej interwencji często spoczywa na samowystarczalności jednostki i własnej skuteczności, nie może się rozwijać, gdy ktoś inny kieruje działaniami i wydaje decyzje.

Jako odpowiedzialni doradcy zawodowi musimy automatycznie zyskać świadomą zgodę naszych klientów. Oprócz solidnej praktyki zawodowej, formalne porozumienie z klientami nakłada obowiązek na ich uczestniczenie w naszych usługach, a nasze zobowiązanie do przestrzegania standardowych zasad w tym zakresie jest ważne, ponieważ:

- ukazuje nam szacunek dla klienta, w tym prawo do wyboru, jako ochrona ich własnych interesów;
- sprawia, że inni wiedzą, że jesteśmy wrażliwi na to, że nasze działania, które często angażują osoby bardziej podatne na zagrożenia, mogą być natarczywe, a my zajmujemy się kwestiami i informacjami o charakterze delikatnym i osobistym;
- podkreśla nasze zaangażowanie w ochronę publiczną i promowanie wysokiej jakości usług doradztwa zawodowego, jakie możemy osiągnąć;
- pokazuje, że uważamy naszych klientów za równoprawnych partnerów w procesie doradztwa zawodowego i kariery zawodowej oraz że w każdej chwili można legalnie wycofać się z procesu.

¹ Niniejszy przewodnik oparty jest na: Informed Consent Guide of the Vocational Rehabilitation Association (by David Booth C.Psychol; CSci; AFBPS; PVRA).

Jest to obowiązek praktyka, który przeprowadza interwencję, aby upewnić się, że klient udzielił w pełni świadomej zgody na podjęcie działań przez doradcę. Nie do zaakceptowania jest przekazywanie zadań innym.

W przypadku doradców zawodowych, którzy są również członkami innych grup zawodowych (pracowników socjalnych, nauczycieli, pracowników medycznych, specjalnych pedagogów lub psychologów), nie jest przewidziane, aby niniejszy krótki przewodnik zastąpił zalecenia zawodowe dla wydania świadomej zgody.

Definicja

Metoda „poinformowana zgoda” jest metodą uzyskiwania zgody osoby do przeprowadzenia pewnej interwencji bezpośrednio jej dotyczącej, jeśli ich współpraca jest niezbędna, a ich zgoda jest konieczna.

„Poinformowana zgoda” to proces dzielenia się informacjami z klientami, który jest niezbędny do racjonalnego wyboru wśród wielu opcji w ich postrzeganiu najlepszego interesu”².

Na podstawie tej i innych definicji świadomej zgody wyodrębnia się trzy ważne elementy:

1. Informacje: Klient musi otrzymywać informacje o interwencji.
2. Zdolność: Klient musi mieć możliwość podjęcia decyzji na podstawie podanych informacji.
3. Wolność: klient powinien mieć realistycznie wolny wybór w tej sprawie.

Informacja

To nie jest tylko „podarowanie faktów”, ale pomoc w podejmowaniu właściwych decyzji przez klienta.

Doradca musi opisać:

- przyczynę interwencji,
- cele proponowanej interwencji,
- metody, które mają być stosowane,
- prawdopodobny czas trwania i częstotliwość spotkań lub programu,

² Simon RI 1992 in Informed Consent in Psychotherapy John O. Beahrs, M.D.; Thomas G. Gutheil, M.D. Am J Psychiatry 2001;158:4-10. <http://ajp.psychiatryonline.org/doi/pdf/10.1176/appi.ajp.158.1.4>.

- konsekwencje zgody na uczestnictwo lub nie, w tym zarówno potencjalne korzyści, jak i potencjalne ryzyko,
- jakie rejestry będą przechowywane lub raportowane, kto je zobaczy i co się stanie z dokumentami po zakończeniu interwencji,
- wszelkie alternatywne interwencje, które mogą być dostępne dla klienta.

Częściowe lub niepełne informacje nie tylko utrudniają uzyskanie ważnej zgody, ale również zmuszają doradcę zawodowego do wprowadzenia klienta w błąd, co oczywiście może prowadzić do bardzo poważnych konsekwencji dla doradcy w zakresie skarg profesjonalnych i roszczeń prawnych itp.

Krótko mówiąc, informacje przekazane klientom powinny być wystarczające, aby mogli oni podjąć najlepszą decyzję we własnym interesie. To zależy od konkretnego przypadku, ale doradca musi być ostrożny pod względem jakości i głębokości informacji, które podają i wrażliwych na wpływ, który ma na klienta. Używanie żargonu, jednakże technicznie prawidłowe, może zastraszać i mylić, a bardzo trudno byłoby wykazać, że klient podjął świadome decyzje, biorąc pod uwagę, że dostarczone informacje były bardziej dostosowane do profesjonalnej publiczności niż rozmowa z klientem. Doradca zawodowy powinien przeanalizować podane informacje, unikać potencjalnie mylących języków i aktywnie ubiegać się o zapewnienie klienta, że rozumie otrzymane informacje.

Zdolność

W celu uzyskania należytej świadomej zgody klient musi być w stanie podjąć w pełni świadomą decyzję. Nie oznacza to wyłącznie, że klient musi mieć zdolność poznawczą do podejmowania w pełni świadomej decyzji, chociaż jest to ważny czynnik, ale pewne problemy strukturalne, instytucjonalne, konstytucyjne i poznawcze mogą stać się sposobem na świadome podejmowanie decyzji. Doradca zawodowy musi być czujny i nie powinien automatycznie zakładać, że klienci, którzy się zgadzają, robią to jako osoby w pełni poinformowane i zdolne do podejmowania takich decyzji.

Klient musi być w stanie zrozumieć informacje, które są mu przekazywane. Bariery w zrozumieniu mogą wynikać z wielu źródeł, w tym jednej lub kilku kombinacji takich czynników, jak:

- sama informacja,
- zdolność poznawcza klienta,
- pierwszy język klienta (w tym alternatywy dla języka mówionego, np. pisanie),
- różnice kulturowe i religijne,
- zmęczenie,
- zaburzenia sensoryczne,
- zakłócenia środowiska (hałas, temperatura itp.),
- stres,
- efekty zażywania leków,
- nadmierne spożywanie alkoholu lub narkotyków,
- ból,
- trudności z czytaniem i pisaniem.

Doradca zawodowy musi przewidzieć i uwzględnić te czynniki, a świadomość, wrażliwość, dobre planowanie i elastyczność mogą znacznie pomóc. Krótko mówiąc, klienci muszą być w stanie rozpoznać, zrozumieć, pamiętać, zadawać pytania, podejmować decyzje i informować o swojej decyzji.

Zdolność może się zmieniać w czasie, co można zauważyć w niektórych tymczasowych warunkach, które mają na nią wpływ. Na przykład zmienne warunki, takie jak stres społeczny i osobisty, kwalifikowalność socjalna czy kwestie zdrowia psychicznego mogą i często mają wpływ na zdolność. Doradca zawodowy powinien regularnie sprawdzać świadomą zgodę i nie może założyć, że w przeszłości klient wyraził w pełni świadomą zgodę i że nadal będą w stanie to zrobić.

Ponadto doradca powinien starać się ponownie potwierdzić zgodę klienta, jeśli pojawią się nowe informacje, które mogą wpływać na chęć zgody lub zmiany w programie, dostawcy lub procedurach itd. Doradca powinien podjąć takie same środki

ostrożności i starannie. Zatwierdzić świadomą zgodę, tak jak wtedy, gdy pierwotnie to osiągnęli i unikać pokusy dokonywania krótkich cięć.

Wolność wyboru

Klient powinien mieć prawo do swobodnego wyboru, czy wziąć udział w proponowanych usługach, czy też wycofać się z tych usług w każdej chwili. W celu skorzystania z tej wolności klient powinien być wolny od jakichkolwiek niewłaściwych sił rzeczywistych lub postrzeganych, które mogą potencjalnie zmusić ich do współpracy.

Doradca zawodowy powinien mieć świadomość, że wszelkie umowy o współpracy z interwencją mogą nie być ważną współpracą, ale w rzeczywistości w wyniku nacisku, rzeczywistego lub postrzeganego, nałożono na klienta wymuszenie współpracy. Takie rzeczy mogą się wydawać skrajne, ale jako praktycy często mamy pewien status lub przewagę nad klientem. Nacisk, aby po prostu współpracować bez pełnego udzielania informacji jest więc bardzo realne, a nie ekstremalne lub nietypowe.

Pozycja ta jest podwójnie problematyczna podczas pracy, z przepisami prawa socjalnego, z towarzystwami ubezpieczeniowymi, programami ustawowymi lub w ramach sprawy sądowej. Bardzo łatwo jest, aby klient widział nas jako reprezentujących interesy pracodawcy, agencji rządowych lub innej „przeciwnej partii”, a nie jako neutralnego agenta pracującego w interesie klienta. W każdym z wyżej wymienionych przypadków klient może nadmiernie zaakceptować, ale także wycofać swoją współpracę, może to wynikać z postrzegania zewnętrznych wpływów przez klienta. Dlatego nie można ich dokładnie opisać jako sprawowania świadomej zgody, ponieważ działanie może przynieść konsekwencje, których w innych okolicznościach klient chciałby uniknąć lub odmówić świadczeń, które normalnie chciałby mieć.

Inne, poza karierą i praktyką doradczą, mają bezpośredni związek z klientem, mogą wywierać niekorzystny wpływ na przykład partnerów, menedżerów, innych doradców, rodziny lub przyjaciół. Doradca powinien uwzględnić potencjał i starać się zapewnić, że klient podejmuje najlepszą decyzję, nie powodując dodatkowych nadmiernych nacisków na klienta w zakresie zgodności.

Oprócz bezpośredniego wywierania nacisku na klienta, aby zgodził się na otrzymanie usługi, doradca powinien unikać zmuszania klienta do porozumienia poprzez podanie tylko częściowych informacji, minimalizowanie ryzyka lub nadmierne pogłębianie skuteczności lub korzyści ich usług.

Ewidencjonowanie

Ważne jest, aby świadoma zgoda została udzielona na piśmie. Tam, gdzie nie jest to możliwe, należy użyć odpowiedniej alternatywnej formy, a przyczyna musi być udokumentowana. Ma to pokazać odpowiedni proces, ale także chronić lekarza przed późniejszymi posądzeniami o stosowanie przymusu. Alternatywne sposoby nagrywania zgody mogą być pożądane, gdy preferowany sposób komunikacji nie jest zapisany. Obowiązkiem doradcy jest znalezienie preferowanej przez klienta metody zapisu zgody, a następnie przygotowanie kopii dla klienta i kopii przechowywanych w aktach sprawy.

Formularz zgody jest jednak tworzony, rekomendowany jest zapis trwały z pewnymi dowodami, że klient zrozumiał podane informacje, często podpis wraz z datą i, jeśli to konieczne, świadkiem, tzn. jeśli klient może dać tylko ustnie zgodę.

Wszelkie udokumentowane dokumenty mają potencjał do wykorzystania w formalnych sporach z organami, nawet w sądzie, i zawsze powinieneś zastanowić się nad formą i treścią akt sprawy ze swoim potencjałem. Ponadto formularz pisemny może stanowić przypomnienie dla klienta o charakterze dyskusji na temat zgody, o tym, na co zgodzili się i może stanowić zapis danych kontaktowych w przypadku zmian okoliczności lub decyzji klienta o wycofaniu z usługi.

Jest to przydatne, jeśli formularzowi towarzyszy szczegółowy opis oferowanych usług, znowu służący jako użyteczne przypomnienie dla klienta i umożliwiający klientowi odebranie informacji poza spotkaniem w sprawie zgody, rozważenie ich w czasie wolnym lub przez konsultowanie się z innymi. Dając tym samym więcej czasu na rozważenie lub ponowne rozważenie przez nich zgody, czy chcą lub nadal będą uczestniczyć w usłudze.

Zapamiętaj

- Pracownicy poradnictwa zawodowego powinni zadbać o to, aby każdy klient miał wystarczające informacje na temat usług świadczonych przez doradcę i że wyrażają zgodę na zaangażowanie się w tę usługę.
- Klienci powinni mieć możliwość wycofania się w dowolnym momencie z dostarczonej usługi.
- Należy zasięgać zgody w formie odpowiedniej do potrzeb komunikacyjnych klienta, tak aby mógł zrozumieć usługę, jej konsekwencje i swobodnie dawać i wycofywać zgodę.
- Pozwolenie powinno być udokumentowane w sposób właściwy dla dostarczanej usługi i dokumentacji zgody przechowywanej przez odpowiedni okres.
- Pozwolenie nie powinno być uznawane za działanie jednorazowe. Należy regularnie sprawdzać, czy klient nadal zgadza się, a zwłaszcza gdy zmienia się sytuacja.

Załącznik 5. Czynniki zapewnienia jakości w dostarczaniu kursu

Czynniki zapewnienia jakości

Działania w zakresie rozwoju umiejętności dla grup i osób indywidualnych powinny obejmować:

- analizę potrzeb szkoleniowych przeprowadzoną w celu potwierdzenia przydatności dla uczących się,
- akceptację wcześniejszego uczenia się i doświadczenia,
- nacisk na wyniki behawioralne (umiejętności, działania, kompetencje),
- wytyczne dotyczące umiejętności i zadań wymaganych i skutecznych,
- zastosowanie bezbłędnych zasad uczenia się,
- opinie zwrotne dla jednostki i grupy,
- doświadczenie bezpośrednie/praktyka umiejętności i kompetencji,
- obserwowanie lub żywe przykłady umiejętności,
- pisemne i pisemne wskazówki i dyskusje grupowe dotyczące dowodów, pojęć, teorii i praktyki,
- wsparcie społeczne dla nauki,
- próbę mikroumiejętności wykorzystywaną do tworzenia skomplikowanych umiejętności,
- rozwój kompetencji w realnym życiu,
- monitorowanie uczucia i skuteczności uczestnika,
- aktywny udział uczestników w ich osobistej i wspólnej nauce,
- wsparcie dla osób o małej skuteczności,
- zapewnienie indywidualnego nauczania i wytycznych,
- metody nauczania, które odpowiadają umiejętnościom i danemu etapowi nauki.

Różne metody uczenia się z ich uzasadnieniem:

- wydarzenia na żywo,
- zawartość online,
- nauka w trybie offline,
- współpraca,
- ocena,
- materiały referencyjne.

Trenerzy, którzy są kompetentni i kompetentni w tej dziedzinie oraz podczas treningu

Użyteczność:

- łatwość, efektywność i skuteczność działań edukacyjnych,
- bezpieczeństwo użytkownika/komfort,
- zadowolenie użytkowników,
- memorabilność,
- zapobieganie błędom,
- wsparcie, systemy pomocy i dokumentacja.

Elementy e-learningu:

- wspieranie nabywania umiejętności,
- dostępność,
- zgodność z programem nauczania i celami uczenia się,
- dostarczanie narzędzi oceny i oceny,
- łatwość w obsłudze,
- opłacalność.

Komunikacja w ramach czynników zapewniania jakości

Komunikacja, przede wszystkim przez trenerów, ale nie wyłączając uczestników, powinna obejmować:

- słuchanie, niemówienie zbyt dużo,
- zadawanie pytań otwartych,
- korzystanie z prostych, dwustronnych lub zdecydowanych refleksji w celu zwiększenia pozytywnych umiejętności, postaw i przekonań, działań i wiedzy,
- podsumowanie i ocenianie poszczególnych słuchaczy i całej grupy,
- prowadzenie i pogłębianie informacji,
- ponowne odgrywanie negatywnych sytuacji, aby znaleźć pozytywne rozwiązania,
- nacisk na wysiłek jak i wyniki wyjaśniające niepowodzenie jako rodzaj praktyki,
- konkretne i natychmiastowe informacje zwrotne oraz selektywne informacje zwrotne na temat pożądanych zachowań,
- korygujące informacje zwrotne skupiające się na zdarzeniu lub akcji, samoocenie, udzielaniu informacji, a nie krytykowaniu,
- przygotowanie do działania poprzez przykłady, wskazówki i próby kognitywne,
- udostępnianie informacji w użyteczny sposób,
- radzenie sobie ze sprzeciwami i problemami oraz praca z wymagającymi, mniej lub bardziej pewnymi uczącymi się,
- zarządzanie niezbędnymi dokumentami, poufność i ujawnianie informacji.

Planowanie działań w ramach czynników zapewniania jakości

Planowanie wydarzeń i prac i działań, głównie trenerów, ale nie wyłączając uczestników, powinny obejmować:

- przeprowadzenie analizy potrzeb szkoleniowych,
- koncentracja na pracy i na rynku pracy, jednocześnie badając wpływy osobiste i społeczne,
- rozwijanie zaufania i umożliwienie uczącym się analizowania i rozwiązywania problemów,

- dzielenie problemów i problemów na elementy, którymi można zarządzać, adresowanie lub odkładanie w razie potrzeby problemów,
- trudne pomysły i przekonania,
- badanie, opracowywanie działań i krótkoterminowych celów,
- zaszeregowanie zadań do poziomu zaufania,
- pomaganie uczestnikom w sprawdzaniu wykonalności lub osiągalności planów,
- pomaganie uczestnikom w uzgodnieniu lub wybraniu swoich celów,
- udostępnianie informacji uczestnikom,
- pomaganie uczestnikom w przeglądzie postępów i dostosowywaniu działań.

Rozwój samoreaktywności w ramach czynników zapewniania jakości

Dostarczenie kursu powinno mieć na celu zwiększenie samodzielności uczestników i powinno obejmować:

- samoocenę skuteczności uczestników w odniesieniu do odpowiednich zadań przy użyciu skali Likerta lub odpowiedzi konwersacyjnych,
- pomaganie uczestnikom w identyfikacji działań i celów, które są możliwe do osiągnięcia,
- podział trudnych zadań na mniejsze, osiągalne zadania,
- zapewnienie możliwości próbowania w praktyce lub w myślach,
- zapewnienie stopniowego uczenia się/stopniowego zbliżania doświadczeń i działań mających na celu zdobycie i pokazanie mistrzostwa,
- przegląd oceny skuteczności przez uczestników z odpowiednimi informacjami zwrotnymi,
- zapewnienie modeli, pokazów i przewodników,
- zapewnienie materiału, aby zachęcić do wiary w znaczenie nauki lub aktywności,
- zapewnienie wspierających czynników społecznych i środowiskowych.

Rozwijanie czynników zapewniania jakości w zasobach rynku pracy słuchacza

Kursy powinny obejmować:

- obserwację w miejscu pracy,
- bezpośredni kontakt z pracodawcami,
- praktykę podnoszenia świadomości możliwości zatrudnienia, pracodawców, miejsc pracy, według sektorów i zawodu, w tym pracy na własny rachunek i nieformalnego zatrudnienia oraz różnego rodzaju umów o pracę,
- praktykę uczestniczącą w sieciach i grupach społecznych pracodawców,
- poznanie wymagań pracodawców, personelu i związanych z nimi kwestii,
- korzystanie z różnorodnych źródeł informacji,
- pomaganie pracodawcom w rekrutacji za pośrednictwem osobistych wskazówek (jeśli jest to wymagane przez przyszłe role uczestników),

- pomaganie pracodawcom w rekrutacji poprzez szkolenie, przygotowanie do podejmowania pracy i podobne projekty (jeśli jest to wymagane przez przyszłe role zawodowe uczestników),
- porównanie zdolności i talentów indywidualnych do proponowanych prac,
- wytyczne dla pracodawców dotyczące rekrutacji, wsparcia i dostosowań w miejscu pracy.

Etyczne czynniki zapewnienia jakości

Kursy powinny być oferowane w oparciu o etyczne wytyczne obejmujące:

- szacunek i zrozumienie dla różnych kultur i poglądów,
- szacunek i troskę o poszczególne prawa człowieka,
- pracę we własnym zakresie kompetencji zawodowych,
- zastosowanie praktyki opartej na dowodach,
- uwzględnienie zainteresowania, korzyści klienta i korzyści nad innymi, w granicach bezpieczeństwa i szacunku,
- zachęcanie i popieranie świadomych decyzji i wyborów,
- sprostanie konfliktom interesów,
- zarządzanie poufnością,
- zarządzanie zagrożeniami dla bezpieczeństwa i mienia,
- obserwowanie osobowości prawnej,
- ocenianie etycznych standardów świadczonej usługi.

Teoretyczne czynniki zapewnienia jakości

Kursy powinny zapewniać wysoki poziom intelektualnej uczciwości. Nie oznacza to, że treść teoretyczna musi być nadmiernie złożona lub zaawansowana, ale kursy powinny:

- zapewniać uczestnikom wystarczającą wiedzę teoretyczną i zrozumienie, aby wspierać koncepcje leżące u podstaw umiejętności oraz ich krytyczne uznanie dla środowiska pracy i ich przyszłego rozwoju,
- stosować racjonalne i oparte na racjonalnych, etycznych definicjach wykluczenia, potrzeby klienta, prawa klienta, zadania doradcy i inne kluczowe pojęcia,
- należy być otwartym i elastycznym na temat różnych poziomów jakości dowodów wykorzystywanych do prezentowania materiałów edukacyjnych,
- stosować krytyczne podejście do uzasadnienia, projektowania, praktycznego dostarczania i treści, które mają zastosowanie zarówno do kursu, jak i do zdobywania teorii przez uczestników i być otwarte na dyskusję,
- stosować j praktykę opartą na dowodach i dostosowywać się do nowych dowodów dobrej jakości,
- pozostać krytycznym i niezależnym od oficjalnej polityki, statystyki, usług i programów dla pracowników.

Kontakt z partnerami projektu STEP

Organizacje uczestniczące w projekcie STEP są wymienione poniżej. Skontaktuj się z nimi, aby uzyskać więcej informacji i wsparcia.

CYPR

M.M.C Management Center Limited

16 Imvrou street

Nikozja CYPR +357 22 466633

christiana@mmclearningsolutions.com

www.mmclearningsolutions.com

WĘGRY

Human Profess Kozhasznú Nonprofit Kft.

Fo u. 144/B

Rádóckolked WĘGRY +36704225787

mariann.magyar@humanprofess.hu www.humanprofess.hu

POLSKA

Instytut Technologii Eksploatacji – PIB

Pułaskiego 6/10, 26-600 Radom

POLSKA +048483649327

katarzyna.slawinska@itee.radom.pl www.itee.radom.pl

WIELKA BRYTANIA

VRC Ltd.

28 West End Road

EX5QW Exeter

WIELKA BRYTANIA

+44 1392 881 525

david.imber@vrconsultuk.com www.vrconsultuk.com

SŁOWACJA

TREXIMA Bratislava Ltd.

Drobného 29

844 07 Bratislava

SŁOWACJA +421 (0)2 333 222 94

zabka@trexima.sk www.trexima.sk

SŁOWACJA

Teamwork for better future

Kúpeľná 3544/33

932 01 Veľký Meder

SŁOWACJA +421 905 928862

ildiko.hanuliakova@gmail.com www.ozbuducnost.sk